әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті
География және табиғатты пайдалану факультеті
Рекреациялық география және туризм кафедрасы

7-дәріс

Орналастыру кәсіпорнын басқару жүйелері (PMS)

Қонақ үй және туристік бизнестегі ақпараттық технологиялар; ID 102602

ДӘРІСКЕР

Елдар Нұрұлы

Аға оқытушы, аға ғылыми қызметкер, PhD Candidate



Мазмұны

01 PMS нарығы: жүйелер мен кейстер

02 Модульдер және жұмыс циклі

03 Нөмір қоры, түнгі аудит, есептер

04 Интеграциялар және eQonaq

05 Бұлт, таңдау, көшу

06 PMS-тегі жасанды интеллект

07 Аудиториядан тыс сабақтың хаттамасы

ДӘРІСТІҢ МАҚСАТЫ

Дәрістен кейін білім алушы

1. **Әлемдік, ТМД және қазақстандық PMS-терді сегменті бойынша ажыратады**

   OPERA, Shelter, 1С:Отель, TravelLine, Sirvoy

2. **Брондаудан шығуға дейінгі циклді PMS модульдері арқылы сипаттайды**

   қабылдау, нөмір қоры, шот, есеп

3. **Күнделікті есептерді оқиды**

   жүктеме, ADR, RevPAR

4. **PMS таңдаудың өлшемдерін қолданады**

   интеграция, бұлт, деректі шығару

5. **Қабылдау қызметіндегі жүйені хаттама бойынша бақылайды**

   аудиториядан тыс сабақ

СҰРАҚТАН БАСТАЙЫҚ

Бір брондау – сегіз жүйе



Сегіз жүйенің қайсысы нөмір мен қонақ туралы шындықты сақтайды?

Дереккөз: Интеграциялар: Shelter Cloud; 1С:Отель; Logus HMS беттері.

PMS НАРЫҒЫ

Қонақ үй жүйені өз сегментінен таңдайды

Халықаралық желілер

– Oracle OPERA Cloud
– Fidelio (тарихи өзек)

ТМД-ның корпоративтік жүйелері

– Shelter
– Logus HMS
– 1С:Отель

Бұлттық, шағын және орта

– TravelLine
– Bnovo
– Контур.Отель
– ME Hotel
– Mews

Қолжетімді шешім

– Sirvoy: тегін тариф
– Checkinn.kz: Астана

Қазақстандық кейстер: Shelter – Астана мен Алматыда, Checkinn.kz – Астанада. Сабақта бақыланатын қонақ үйдің сегментін анықтаймыз.

Дереккөз: Hospitality Net, 15.12.2021; Shelter, 2021; solutions.1c.ru; Sostav.ru, 25.02.2026; sirvoy.com; crocos.kz.

/01

PMS нарығы: жүйелер мен кейстер

Әлемде және бізде қандай жүйелер қолданылады

ЭВОЛЮЦИЯ

Қырық жылдағы бес бетбұрыс

1987

Fidelio

Мюнхенде құрылды; OPERA осы командада әзірлене бастады

1995

MICROS

Fidelio-ның қалған үлесін сатып алды

2012

Mews

Прагада бұлттық PMS ретінде құрылды

2014

Oracle

MICROS-ты сатып алатынын жариялады (23 маусым)

2026

OPERA Cloud Assistant

PMS ішіндегі ЖИ-көмекші (1 шілде)

Бәсеке бағдарламаның функциясынан басқа жүйелермен байланысу қабілетіне ауысты.

Дереккөз: Hospitality Upgrade, 2017; SEC, 23.06.2014; Contrary Research, Mews; Hotel Management, 01.07.2026.

ORACLE OPERA

Халықаралық желілердің стандарты

OPERA Cloud

әлем

– Fidelio командасынан шыққан OPERA-ның бұлттық нұсқасы
– 2021 жылы жарты жылда клиенттер саны 300 %-ға өсті
– жаңа клиенттер: Accor, Jumeirah, Wyndham және басқалар
– 2026: Wyndham желісінің 2 100-ден астам қонақ үйі OPERA Cloud-та

OHIP

API

Oracle Hospitality Integration Platform: серіктестер OPERA-ға API арқылы қосылып, интеграцияны өздері іске қосады.

Бәсеке функциядан байланысу қабілетіне ауысқанының мысалы.

Маман не істейді: халықаралық желіге жұмысқа барса, OPERA-да брондау, тіркеу, шот және түнгі аудитпен жұмыс істейді.

Дереккөз: Hospitality Net, 15.12.2021; Hotel Management, 01.07.2026; Oracle, OHIP.

SHELTER

ТМД нарығындағы PMS: не істейді

Шахматка

нөмір мен брондауды басқару, төсек-орын сату

Тіркеу мен шығу

клиент базасы, жеке жеңілдіктер

Арна менеджері

40-тан астам сату арнасы, баға автоматты жаңарады

Тазалау

қызметшіге тапсырма смартфон арқылы

Есептер

RevPAR, ADR, қаржылық есеп, есеп құрастырғыш

Құлыптар

Onity, Kaba, TESA, Adele, IronLogic және т.б.

Мейрамхана

R_Keeper, IIKO

Есеп

1С:Бухгалтерия

CRM

AmoCRM

Дереккөз: Shelter, Shelter Cloud (en.shelter.ru/cloud).

ҚАЗАҚСТАНДАҒЫ КЕЙСТЕР

Shelter Астана мен Алматыда

Aisha Bibi Apart-Hotel

Нұр-Сұлтан, 2021

– Shelter PMS электрондық құлып жүйесімен байланысты
– мейрамхана бағдарламасы r_keeper қосылған
– арна менеджері нөмір туралы деректі Shelter-ден алып, агрегаторларға береді
– енгізген: Soft-West-Kazakhstan

Renion Park Hotel

Алматы, 2021

– Shelter PMS пен r_keeper бір экожүйеде жұмыс істейді
– қонақ мейрамхана шотын нөмірге жаздырып, шығарда төлейді
– TravelLine-мен байланыс сатылымды арттыруға арналған

Маман не істейді: мейрамхана шотының нөмірге түскенін және шығарда жабылғанын тексереді.

Дереккөз: Shelter, жаңалықтар: 05.07.2021 (Aisha Bibi); 17.06.2021 (Renion Park).

ТМД-НЫҢ КОРПОРАТИВТІК ЖҮЙЕЛЕРІ

1С:Отель және Logus HMS

1С:Отель

1С + Гостиничные технологии

– нөмір қорының интерактивті картасы (drag&drop)
– QR-код арқылы жылдам тіркеу, паспортты сканерлеу
– RevPAR, ADR, ALS есептері, кесте бойынша жіберу
– қызметшілерге Telegram-бот
– арналар: Bnovo, TravelLine, SiteMinder және т.б.
– 1С:Бухгалтерия, 1С:ERP-мен алмасу

Logus HMS

Ресей

– қонақ үй мен санаторийге арналған
– адалдық модулі: түн, кіріс, келу саны бойынша ұпай
– корпорация мен турагентке B2B кабинет: квота мен тариф
– желіге арналған орталық брондау жүйесі (CRS)
– қонақтың қосымшасы электрондық кілт ретінде
– Bitrix CRM-мен екі жақты интерфейс

Маман не істейді: бір жүйеде қонақ үй, мейрамхана мен бухгалтерия деректерін тексеріп, есепті бір дереккөзден алады.

Дереккөз: Фирма «1С», 1С:Отель, функционалдық сипаттама (solutions.1c.ru); Libra Hospitality, Logus HMS.

ШАҒЫН ЖӘНЕ ОРТА ҚОНАҚ ҮЙЛЕР

ТМД нарығындағы бұлттық PMS: не ұсынады

TravelLine

– 130+ сату арнасы

– тікелей сатуға бағытталған брондау модулі

– электрондық құлып, IP-телефония, 1С, r_keeper

Bnovo

– кірісті басқару модулі (RMS)

– ашық API (Octopus)

– 40+ сату арнасы, демо-кабинет

Контур.Отель

– қонақты органдарда автоматты тіркеу (Ресей)

– жылдам қаржы есебі

– 38+ сату арнасы

ME Hotel

– әкімші мен тазалау қызметіне мобильді қосымша

– құлып пен паспорт сканері

– тазалауды автоматтандыру

Жүйе функциямен емес, қонақ үйдің міндетімен таңдалады: тікелей сату, кіріс, мемлекеттік тіркеу немесе тазалау.

Дереккөз: Sostav.ru, «Топ PMS решений для небольших и средних гостиниц», 25.02.2026.

ҚОЛЖЕТІМДІ ШЕШІМДЕР

Тегін PMS және қазақстандық ұсыныс

Sirvoy

тегін тариф

Бір нөмірге дейін тегін: сайт пен брондау модулі.

Ақылы тарифтерде: шот, есеп, арна менеджері, қонақ тарихы.

14 күндік тегін сынақ, карта сұралмайды. 7-семинар осы жүйеде.

Checkinn.kz

Астана

– онлайн, жеке және топтық брондау; интерактивті шахматка

– тіркеу, шот пен төлем, қонақпен байланыс

– қызметкердің қол жеткізу құқықтарын бөлу, мобильді қолжетімділік

– CRM және басқа сыртқы өнімдермен интеграция

Маман не істейді: тегін сынақ нұсқасында жүйені өзі сынап көреді және қонақ үйге таңдау бойынша негізді ұсыныс береді.

Дереккөз: sirvoy.com/pricing; CROCOS, «PMS – автоматизация гостиниц и отелей» (crocos.kz/pms).

/02

Модульдер және жұмыс циклі

Қонақтың брондаудан шығуына дейінгі жолы жүйеде

PMS МОДУЛЬДЕРІ

Кім қай модульде жұмыс істейді

Модуль	Не істейді	Кім қолданады
Брондау	брондау, топ, квота, тариф	брондау бөлімі, сату менеджері
Қабылдау (front office)	тіркеу, нөмір беру, шығу	қабылдау әкімшісі
Нөмір қоры (housekeeping)	тазалық мәртебесі, тапсырма, жөндеу	аға қызметші, қызметші
Шот және касса (folio)	тәуліктік ақы, қызмет, төлем	әкімші, кассир
Профиль	қонақ тарихы, қалаулар, адалдық	қабылдау, маркетинг
Есептер	жүктеме, ADR, RevPAR, кіріс	бас менеджер, бухгалтер

Модульдер бір деректі пайдаланады: қызметші нөмірді «таза» деп белгілесе, әкімші оны сол сәтте көреді.

Дереккөз: Benckendorff, Xiang, Sheldon, 2019; 7-дәріс конспектісі.

ОПЕРАЦИЯЛЫҚ ЦИКЛ

Брондаудан шығуға дейін алты қадам

1. Брондау

сайт, OTA, телефон: арна менеджері арқылы

2. Дайындық

нөмір беру, ерекше өтініш, алдын ала төлем

3. Тіркеу

паспорт сканері, кілт, шетелдікке eQonaq

4. Тұру

мейрамхана мен қызмет шотқа түседі

5. Шығу

шотты жабу, төлем, нөмір «лас» болады

6. Кейін

профиль, пікір, қайта келуге ұсыныс

Маман не істейді: тіркеу мен шығуда шоттың, нөмір мәртебесінің және eQonaq хабарламасының дұрыстығын тексереді.

Дереккөз: 7-дәріс конспектісі; функциялар: 1С:Отель, Shelter Cloud.

ДЕРЕКТЕР МОДЕЛІ

PMS төрт негізгі объектіні байланыстырады

Брондау

күндер, нөмір типі, тариф, арна, мәртебе

Профиль

қонақ, байланыс, тарих, қалаулар

Шот (folio)

тәуліктік ақы, қызметтер, төлемдер

Нөмір

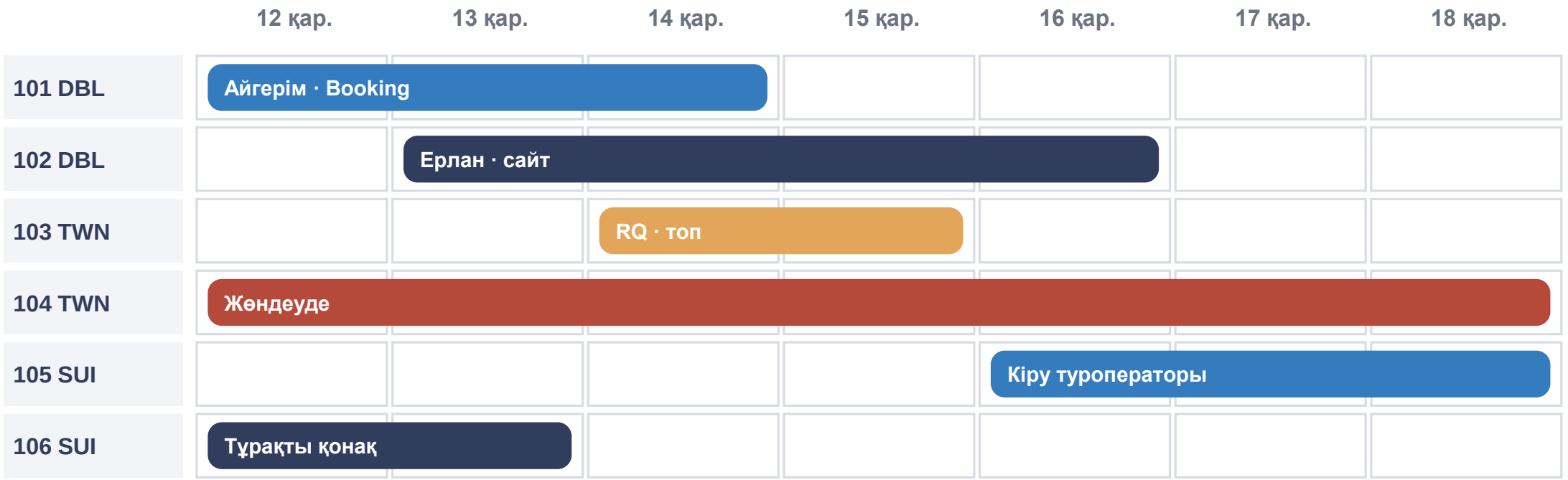
нөмір, тип, брондау және тазалық мәртебесі

Байланыс бұзылса, қате шығады: шотқа түспеген қызмет, профильсіз брондау, бос емес деп белгіленбеген нөмір.

Дереккөз: Benckendorff, Xiang, Sheldon, 2019 негізінде дәріскер құрастырған.

НЕГІЗГІ ЭКРАН

Шахматка: нөмірлер мен күндердің торы



Схема, нақты жүйенің скриншоты емес

Шахматкадан үш нәрсе бірден көрінеді: бос аралықтар, брондаудың көзі (арна) және сатуға жабылған нөмірлер. 1С:Отельде бұл «нөмір қорының картасы» деп аталады.

ҚОНАҚ ПРОФИЛІ

Қайта келетін қонақ жүйеде танылуы тиіс

Профильде не сақталады

– байланыс және құжат деректері
– сапарлар тарихы мен шоттары
– қалаулар: қабат, жастық, тамақ
– адалдық ұпайлары

Logus HMS адалдық модулі

Ұпай мен жеңілдік түн саны, кіріс және келу саны бойынша есептеледі. Модуль басқа PMS-пен де жұмыс істей алады.

Ең жиі қате – бір қонаққа екі профиль: тарих екіге бөлінеді, жеңілдік жоғалады.

Дереккөз: Libra Hospitality, Logus HMS; 7-дәріс конспектісі.

/03

Нөмір қоры, түнгі аудит, есептер

Күн қалай жабылады және менеджер таңертең не көреді

НӨМІРДІҢ ЕКІ МӘРТЕБЕСІ

Сатуға тек екі шарт орындалғанда ғана болады

Брондау мәртебесі

бос · брондалған · бос емес

Тазалық мәртебесі

таза · лас · тексерілген · жөндеуде

Бос + тексерілген

Сатуға болады

Бос + лас

Тазалау аяқталғанша күтеді

Брондалған + таза

Басқа қонаққа берілмейді

Жөндеуде

Сатудан шығарылады, жүктемеге кірмейді

Shelter мен ME Hotel-де қызметші мәртебені смартфоннан белгілейді, 1С:Отельде – Telegram-бот арқылы.

Дереккөз: Shelter Cloud; Sostav.ru, 25.02.2026; 1С:Отель, функционалдық сипаттама.

1-ИНТЕРАКТИВ · 2 МИНУТ

Қонақ келді. Жүйе қай нөмірді ұсынуы тиіс?

Нөмір	Брондау мәртебесі	Тазалық мәртебесі	Ескерту
201	Бос	Лас	Қонақ таңертең шықты
202	Бос	Тексерілген	Аға қызметші тексерді
203	Брондалған	Таза	Қонақ бүгін кешке келеді
204	Бос	Жөндеуде	Кондиционер жөнделуде

Бір нөмірді атаңыз және жүйе қалған үшеуін қандай ереже бойынша сүзіп тастайтынын айтыңыз.

1-ИНТЕРАКТИВ · ТАЛДАУ

Тек 202: сүзгі екі өріс бойынша жұмыс істейді

ЖҮЙЕДЕГІ ЕРЕЖЕ

```
ұсынуға_болады =
   брондау_мәртебесі == "бос"
   ЖӘНЕ тазалық_мәртебесі == "тексерілген"
```

201 – лас: ереженің екінші шарты орындалмайды

203 – брондалған: бірінші шарт орындалмайды

204 – жөндеуде: сатудан шығарылған

Екі жиі қате

Тазалау қызметі мәртебені кешіктіріп белгілейді – дайын нөмір лас болып көрінеді. Жөндеудегі нөмір жүйеден шығарылмайды – жүктеме көрсеткіші бұрмаланады.

ТҮНГІ АУДИТ

Күнді жабатын пакеттік өңдеу

1. **Келмей қалған брондаулар белгіленеді**
   no-show
2. **Тәуліктік ақы барлық шотқа жазылады**
   автоматты жазба
3. **Сәйкессіздіктер тексеріледі**
   ашық шоттар, түзетулер
4. **Есептер қалыптасады**
   жүктеме, табыс, орташа баға
5. **Жүйенің күні ауысады**
   келесі операциялық күн

Сан қашан түпкілікті

Есептегі сан түнгі аудиттен кейін ғана түпкілікті. Күн ортасындағы есеп толық емес.

Бақылау құралы

Жеңілдіктер, қолмен түзетулер және жойылған операциялар бөлек есепке шығады.

Дереккөз: 7-дәріс конспектісі.

ТАҢҒЫ ЕСЕП · ШАРТТЫ МЫСАЛ

Менеджер таңертең үш санға қарайды

80 нөмірлі қонақ үй, бір түн: 60 нөмір сатылды, нөмір қорынан табыс 2 400 000 ₸.

Жүктеме

75 %

сатылған нөмір / сатуға болатын нөмір

60 / 80

ADR

40 000 ₸

нөмір табысы / сатылған нөмір

2 400 000 / 60

RevPAR

30 000 ₸

нөмір табысы / сатуға болатын нөмір

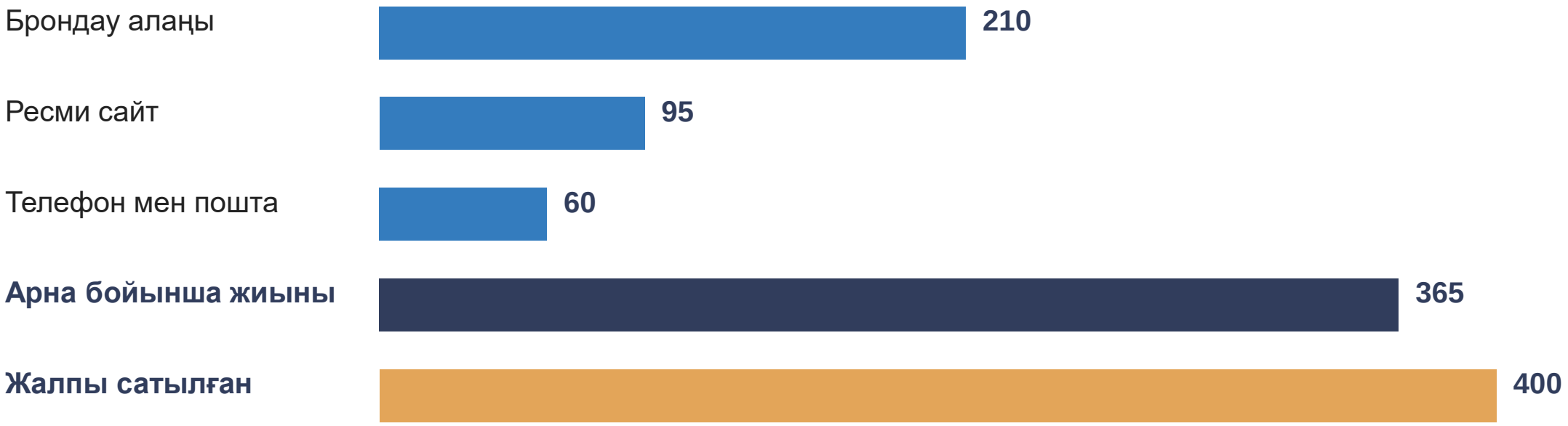
2 400 000 / 80

Анықтамалар USALI стандартына сүйенеді (12-басылым, 2026 жылдан). Shelter мен 1С:Отель бұл есептерді өзі шығарады.

Дереккөз: HFTP, AHLA, GFC, USALI 12th Revised Edition, 11.07.2024; Shelter Cloud; 1С:Отель.

ДЕРЕКТІ ТЕКСЕРУ · ШАРТТЫ МЫСАЛ

Есептер бір-бірін тексереді



нөмір-түн, бір ай

35 нөмір-түннің арнасы белгіленбеген: брондауды тауып, арна өрісін міндетті ету керек.

/04

Интеграциялар және eQonaq

Жүйелер бір-біріне не жібереді

ИНТЕГРАЦИЯ КАРТАСЫ

Деректер қай бағытта жүреді

Жүйе	Нақты мысал	PMS-ке не береді	PMS-тен не алады
Арна менеджері	TravelLine, Bnovo, SiteMinder	OTA брондауы	бос орын, баға
Мейрамхана POS	r_keeper, IIKO	қонақтың шотына жазба	тұрған қонақтар
Электрондық құлып	Onity, Kaba, TESA	–	нөмір, мерзім
Бухгалтерия	1С:Бухгалтерия	–	күндік табыс, төлем
CRM	AmoCRM, Bitrix	профиль, сату	брондау, тарих
Көші-қон есебі	eQonaq	–	шетелдік қонақтың деректері

Әр жаңа қосылым – дерек жоғалуы мүмкін жаңа нүкте. Aisha Bibi кейсінде үшеуі бірден: құлып, r_keeper, арна менеджері.

Дереккөз: Shelter Cloud; Shelter, 05.07.2021; 1С:Отель; Logus HMS.

EQONAQ

Шетелдік қонақты тіркеу – қонақ үйдің міндеті

Не істеу керек

Қазақстан

– қабылдаушы тарап келу туралы хабарлама береді
– мерзімі: келген күннен бастап үш жұмыс күні
– арналар: vmp.gov.kz, egov.kz немесе E-Qonaq қосымшасы
– жүйе ІІМ көші-қон полициясының жүйесімен біріктірілген

Жауапкершілік

ӘҚБтК 518-бап

Хабарламаны кешіктіру айыппұлға әкеледі.

2022 жылғы дерек: заңды тұлғаға 10–25 АЕК, қайталанса 100 АЕК-ке дейін.

Сомаларды ағымдағы редакциядан тексеріңіз.

Маман не істейді: шетелдік қонақты тіркеген сәтте хабарламаны жібереді және оның кешікпегенін бақылайды.

Дереккөз: Informburo, 27.09.2022; Kazinform, 08.04.2025; primeminister.kz, 22.07.2025.

ИНТЕГРАЦИЯ ІШІНДЕ

Брондау туралы хабарлама қалай көрінеді

SIRVOY · ӨРІС АТАУЛАРЫ ҚҰЖАТТАМАДАН, МӘНДЕРІ ШАРТТЫ

```
{
  "event": "new",
  "generatedAt": "2026-11-02T10:01:07",
  "bookingId": 48213,
  "arrivalDate": "2026-11-12",
  "departureDate": "2026-11-15",
  "totalAdults": 2,
  "guest": { ... },
  "currency": "KZT",
  "totalPrice": 129000
}
```

Не жіберіледі

Жаңа, өзгертілген, жойылған немесе қалпына келтірілген брондау.

Қайталау

Қабылдаушы жауап бермесе, хабарлама 10 ретке дейін қайта жіберіледі.

Рет

Хабарлама кері ретпен келуі мүмкін: соңғы күй уақыт белгісімен анықталады.

Дереккөз: Sirvoy Help Center, Use booking event webhooks.

/05

Бұлт, таңдау, көшу

Жүйені қалай таңдайды және басқасына қалай ауысады

БҰЛТ НЕМЕСЕ ЖЕРГІЛІКТІ

Айырма техникада емес, жауапкершілікте

Өлшем	Жергілікті нұсқа	Бұлттық нұсқа
Бастапқы шығын	Жоғары: лицензия мен жабдық	Төмен: абоненттік ақы
Жаңарту	Кәсіпорында	Жеткізушіде
Интернетке тәуелділік	Төмен	Жоғары
Деректің орны	Кәсіпорында	Жеткізушінің серверінде
Интеграция	Әр жолы жеке жоба	Дайын API мен қосылымдар
Мысалдар	Fidelio, OPERA-ның жергілікті нұсқасы	OPERA Cloud, Shelter Cloud, Mews, Bnovo

Бұлтта екі сұрақ міндетті: интернет үзілгенде қабылдау қалай жұмыс істейді және деректі толық шығарып алуға бола ма.

Дереккөз: Benckendorff, Xiang, Sheldon, 2019 негізінде дәріскер құрастырған.

ЗЕРТТЕУ

Бұлтқа көшуді не тежейді және не жеңілдетеді

Demneri Kruja және әріптестері (2019)

Тирананың шағын және орта қонақ үйлерінің 75 иесі мен менеджерімен сұхбат.

Бұлттық бағдарламаны (SaaS) енгізу шектеулі, көбі дәстүрлі PMS-ке сүйенеді.

Дайындық жаңа келген, білімі жоғары және жас менеджерлерде көбірек.

Хамзина және Воронова (2025)

Ресей нарығындағы PMS шешімдері талданып, жіктелді.

Бұлттық PMS пен үдерістерді автоматтандыру басқаруды оңтайландырып, қызмет сапасын арттыра алады.

Енгізу жобасы салалық операциялық талапты ескеруі тиіс.

Көшуді тежейтін технология емес, шешім қабылдайтын адам және енгізу жоспары.

Дереккөз: Demneri Kruja et al., 2019, Enlightening Tourism; Khamzina, Voronova, 2025, Technoeconomics.

ТАҢДАУ ЖӘНЕ КӨШУ

PMS таңдаудың алты сұрағы

1. **Қандай арна менеджерімен және POS-пен байланысады?**
2. **Құлып, 1С және eQonaq-пен жұмыс істей ме?**
3. **Интернет үзілсе, қабылдау жұмысы тоқтай ма?**
4. **Деректі толық шығаруға бола ма?**
5. **Рөлдер мен қол жеткізу қалай бөлінеді?**
6. **Персоналды кім, қанша уақытта оқытады?**

Көшу тәртібі

– болашақ брондауларды көшіру
– профильдердің қайталануын тазалау
– бір апта екі жүйені қатар тексеру
– түнгі аудитті жаңа жүйеде сынау

Тәуекел

Көшу кезінде брондау жоғалса, қонақ келеді, ал нөмір жоқ. Сондықтан көшу төмен маусымда жоспарланады.

Дереккөз: 7-дәріс конспектісі.

ДЕРЕКТЕРДІ ШЫҒАРУ

Дерек шықпаса, қонақ үй жеткізушіге байланып қалады

Мысал: Sirvoy экспорты

Баптаулар → Sirvoy аккаунты → Брондау экспорты, CSV файл.

Қысқа: бір брондау – бір жол.

Кеңейтілген: нөмір, қосымша қызмет және төлем – жеке жолдар.

Sirvoy үйлесімді: басқа аккаунтқа импорттауға дайын.

Бір экспорт 12 айға дейінгі кезеңді қамтиды.

Таңдаудағы тексеру сұрақтары

– Барлық брондау мен профильді шығаруға бола ма?
– Қай форматта: CSV, Excel, API?
– Шарт аяқталғанда дерек кімде қалады?
– Ашық API бар ма: Bnovo Octopus, Oracle OHIP?

Деректі шығару мүмкіндігі – PMS таңдаудағы ең жиі ұмытылатын өлшем.

Дереккөз: Sirvoy Help Center, Export booking details to CSV; Sostav.ru, 25.02.2026; Oracle, OHIP.

ҚОЛ ЖЕТКІЗУ ЖӘНЕ ЗАҢ

Әр қызметкер өз жұмысына қажет деректі ғана көреді

Рөл	Көреді	Көрмейді
Қабылдау	брондау, профиль, шот	кіріс есебі
Тазалау	нөмір мәртебесі	қонақтың аты-жөні
Мейрамхана	тұрған қонақ, нөмір	төлем тарихы
Бас менеджер	барлық есеп	–

Мысал ретінде

Дербес деректер

№ 94-V Заң: жинау мақсаты, сақтау мерзімі, әрекеттер журналы.

Checkinn.kz, Shelter

Қызметкердің қол жеткізу құқықтарын бөлу – жүйенің базалық функциясы.

Дереккөз: ҚР Заңы № 94-V; crocos.kz/pms; Shelter Cloud.

/06

PMS-тегі жасанды интеллект

Көмекші не істейді және оған қандай дерек керек

ИНДУСТРИЯДАҒЫ МЫСАЛ

OPERA Cloud Assistant: PMS ішіндегі ЖИ



Нөмір бөлу

брондау, қалаулар, сапар тарихы және операциялық талап бойынша ұсыныс



Тариф сипаттамасы

бар деректен арналар үшін біркелкі мәтін жасайды



Аударма

баптау мен операциялық мазмұнды көп тілге аударады



Қызметкерге көмекші

рәсім мен құжаттама туралы сұраққа табиғи тілде жауап

1 шілде 2026

Oracle жариялады. Wyndham Hotels & Resorts желісінің 2 100-ден астам қонақ үйі OPERA Cloud-та жұмыс істейді.

Дереккөз: Hotel Management, Oracle launches OPERA Cloud Assistant, 01.07.2026.

СЫНИ КӨЗҚАРАС

ЖИ таза деректен ғана дұрыс ұсыныс шығарады

Нөмір бөлу мысалы

Профиль қайталанса, сапар тарихы жоғалады.

Тазалық мәртебесі кешіксе, ЖИ лас нөмірді ұсынады.

Арнайы өтініш хатта қалса, көмекші оны көрмейді.

Агенттік ЖИ тәуекелі

Дербес деректер, алгоритмдік біржақтылық, мәдени контексті қате түсіну.

Басқару тәсілі: этикалық жобалау, адам мен ЖИ-дің бірлескен жұмысы, реттеуді бейімдеу.

Алдымен деректің сапасы, содан кейін ЖИ.

Дереккөз: Ali, Ali, 2026, Journal of Travel Research.

/07

Аудиториядан тыс сабақтың хаттамасы

Қабылдау қызметінде жүйені қалай зерттейміз

БАҚЫЛАУ ХАТТАМАСЫ

Он сұрақ: жүйе, интеграция, дерек

№	Не бақыланады	Нені жазып алу керек
1	PMS атауы	OPERA, Shelter, 1С:Отель, бұлттық жүйе немесе басқа; жергілікті ме, бұлттық па
2	Негізгі экран	шахматкада не көрінеді
3	OTA брондауының түсуі	қай арна менеджері, өздігінен бе, қолмен бе
4	Тазалық мәртебесі	қалай белгіленеді: қосымша, телефон, қағаз
5	Шотқа жазу	мейрамхана POS-пен байланыс бар ма (r_keeper, IIKO)
6	Төлем мен 1С	табыс бухгалтерияға қалай жетеді
7	eQonaq	хабарлама қалай жіберіледі, кім жауапты
8	Рөлдер	қызметкерлер қандай деңгейге бөлінген
9	Таңғы есеп	менеджер қай көрсеткішке қарайды: жүктеме, ADR, RevPAR
10	Үзіліс	интернет немесе интеграция тоқтаса не істейді

БАРУ ЕРЕЖЕЛЕРІ

Қонақтың деректері жазылмайды

1-ереже

Қонақтың деректері көшірілмейді, суретке түсірілмейді, жазбаға енгізілмейді.

2-ереже

Сұрақ қызметкер бос кезде қойылады, жұмысқа кедергі келтірілмейді.

Сабақтан кейін: бір беттік қорытынды

– Бақыланған жүйенің интеграция картасы: қандай жүйе, қай бағытта.
– Деректің ең осал нүктесі және оның себебі.
– Кәсіпорынға бір нақты IT-ұсыныс.

ҚОРЫТЫНДЫ

Дәрістен нені есте сақтау керек

1. Халықаралық желіде – OPERA, ТМД-да – Shelter, Logus, 1С:Отель, шағын қонақ үйде – бұлттық жүйе
2. Цикл: брондау, дайындық, тіркеу, тұру, шығу, кейін – әр қадамда өз модулі
3. Нөмір екі мәртебе бойынша сүзгіден өтеді, есеп түнгі аудиттен кейін түпкілікті
4. PMS – орталық: арна менеджері, POS, құлып, 1С, eQonaq оған жалғанады
5. Жүйе интеграциясы мен деректі шығару мүмкіндігі бойынша таңдалады

СЕМИНАРҒА ТАПСЫРМА

7-семинар: PMS-те қонақтың толық циклі

Sirvoy-дың 14 күндік тегін сынақ нұсқасында ойдан шығарылған қонақ үйге бір қонақтың брондаудан шығуына дейінгі жолы өтеді.

1. Нөмір қоры мен тариф
2. Брондау модулінен брондау
3. Брондауды өзгерту
4. Нөмір беру және тіркеу
5. Шотқа қызмет қосу
6. Төлем және шығу
7. Тазалық мәртебесі
8. Есепті оқу
9. CSV экспорт, салыстыру

Нәтиже: әр қадамның скриншоты, жабылған шот, CSV файл және қонақ үйде бақыланған жүйемен салыстыру кестесі. Карта сұралмайды, төлем жасалмайды.

Толық нұсқаулық: «Семинар сабақтарына әдістемелік нұсқаулар», 7-семинар.

АКАДЕМИЯЛЫҚ АДАЛДЫҚ

Жасанды интеллектті пайдалану туралы декларация

Қолданылған құрал	Claude Opus 5.5 (Anthropic компаниясы). Иллюстрациялар генерацияланбаған: сызбалар PowerPoint фигураларымен салынды.
ЖИ не істеді	Дереккөздерді іздеп, библиографиялық деректерін тексерді; слайдтардың құрылымын жасады; сызбалар, макеттер мен кестелерді құрастырды. Белгішелер: Lucide (ашық лицензия).
Оқытушы не берді	Тақырып пен силлабус; 7-дәріс конспектісі; дизайн үлгісі ретінде 4-дәрістің таныстырылымы; таныстырылымға қойылатын талаптар; бағдар ретінде Фэй Хаоның таныстырылымы.
Не тексерілді	Әр дереккөз ашылып, библиографиялық деректері түпнұсқа беттен салыстырылды; шартты мысалдардағы есептер қайта есептелді.

Дәрістің мазмұны мен дереккөздердің түпнұсқалығы үшін жауапкершілік дәріскерде.

Дәрісте қолданылған әдебиет

1 Benckendorff P.J., Xiang Z., Sheldon P.J. (2019). Tourism Information Technology (3rd ed.). CABI. https://doi.org/10.1079/9781786393432.0000

2 Demneri Kruja A., Hysa X., Duman T., Tafaj A. (2019). Adoption of Software as a Service (SaaS) in small and medium-sized hotels in Tirana. Enlightening Tourism, 9(2), 137–167. https://doi.org/10.33776/et.v9i2.3625

3 Khamzina K.M., Voronova O. (2025). PMS-systems in the hospitality industry: specifics of implementation. Technoeconomics, 4(2), 60–69. https://doi.org/10.57809/2025.4.2.13.6

4 Ali F., Ali L. (2026). Agentic AI in hospitality and tourism: Opportunities, risks, and research pathways. Journal of Travel Research, 65(4), 1248–1261. https://doi.org/10.1177/00472875251392915

5 HFTP, AHLA and GFC Unveil Groundbreaking 12th Revised Edition of the Uniform System of Accounts for the Lodging Industry (USALI) (2024, July 11). Hospitality Net. https://www.hospitalitynet.org/news/4122858/hftp-ahla-and-gfc-unveil-groundbreaking-12th-revised-edition-of-the-uniform-system-of-accounts-for-the-lodging-industry-usali

6 Hospitality Upgrade (2017). Fidelio: From Opera House to Industry Dominance. https://mag.hospitalityupgrade.com/articles/fidelio-from-opera-house-to-industry-dominance

7 MICROS Systems, Inc. (2014, June 23). Form SC TO-C, Exhibit 99.4. U.S. SEC. https://www.sec.gov/Archives/edgar/data/0000320345/000119312514245516/d744268dex994.htm

Дәрісте қолданылған әдебиет

8 OPERA Cloud Property Management is on the Itinerary for Hotels Worldwide (2021, December 15). Hospitality Net. https://www.hospitalitynet.org/news/4108068/opera-cloud-property-management-is-on-the-itinerary-for-hotels-worldwide

9 Hotel Management (2026, July 1). Oracle launches OPERA Cloud Assistant to automate hotel operations. https://www.hotelmanagement.net/property-management/oracle-launches-opera-cloud-assistant-automate-hotel-operations

10 Oracle. Hospitality Integration Platform (OHIP). https://www.oracle.com/hospitality/integration-platform/ohip-introduces-state-art-streaming-api-analytics/

11 Contrary Research. Mews: business breakdown. https://research.contrary.com/report/mews

12 Shelter. Shelter Cloud. https://en.shelter.ru/cloud/

13 Shelter (2021, July 5). Aisha Bibi Apart-Hotel in Nursultan chooses Shelter PMS. https://en.shelter.ru/news/aisha-bibi-apart-hotel-v-nursultane-vybiraet-shelter-pms/

14 Shelter (2021, June 17). Shelter PMS automated the Renion Park Hotel in Almaty. https://en.shelter.ru/news/shelter-pms-avtomatiziroval-otel-renion-park-hotel-v-almaty/

Дәрісте қолданылған әдебиет

15 Фирма «1С». 1С:Предприятие 8. Отель: функциональные характеристики (PDF). https://solutions.1c.ru/upload/reestr/946/80hzxqs1x5mts6v7psphnv4oewois35k/Funktsionalnye-kharakteristiki_1S_Otel.pdf

16 Libra Hospitality. Logus HMS, a Russian hotel (health resort) management system. https://www.en.librahospitality.com/company/news/logus-hms-a-russian-hotel-health-resort-management-system/

17 Топ PMS решений для небольших и средних гостиниц (2026, 25 февраля). Sostav.ru. https://www.sostav.ru/blogs/284710/78211

18 CROCOS. PMS – автоматизация гостиниц и отелей (Checkinn.kz). https://crocos.kz/pms

19 Sirvoy. Pricing. https://sirvoy.com/pricing/

20 Sirvoy Help Center. Use booking event webhooks. https://help.sirvoy.com/en_US/export-api/use-booking-event-webhooks

21 Sirvoy Help Center. Export booking details to CSV. https://help.sirvoy.com/en_US/export-booking-details-to-csv

Дәрісте қолданылған әдебиет

22 МВД: Владельцы гостиниц и квартир обязаны уведомлять о проживании иностранцев (2022, 27 сентября). Informburo. https://informburo.kz/novosti/mvd-vladelcy-gostinic-i-kvartir-obyazany-uvedomlyat-o-prozivanii-inostrancev

23 В Казахстане усилили контроль за регистрацией туристов через систему eQonaq (2025, 8 апреля). Kazinform. https://www.inform.kz/ru/v-kazahstane-usilili-kontrol-za-registratsiey-turistov-cherez-sistemu-eqonaq-8063db

24 Kazakhstan Strengthens Migration Control and Introduces Digital Monitoring of Foreign Nationals. primeminister.kz, 22.07.2025. https://primeminister.kz/en/news/kazakhstan-strengthens-migration-control-and-introduces-digital-monitoring-of-foreign-nationals-30311

25 Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 21 мамырдағы № 94-V «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» Заңы. https://old.adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1300000094/info