**РОЛЬ СОВРЕМЕННЫХ PMS В ОПТИМИЗАЦИИ РАБОТЫ ГОСТИНИЦ**

Лысак Анастасия, Сазонова Анна, студентки бакалавриата

Научный руководитель: Шумакова Елена Викторовна,  кандидат экономических наук, доцент

Дальневосточный Федеральный университет ( Россия, г. Владивосток)

**Аннотация:** В статье анализируется роль современных PMS (Property Management Systems) в оптимизации деятельности гостиниц. Рассматриваются функции PMS, их влияние на автоматизацию операций, повышение качества обслуживания, снижение затрат и принятие управленческих решений. Обосновывается, что внедрение таких систем – ключевой фактор успешной цифровой трансформации гостиничного бизнеса.  
**Ключевые слова:** PMS, система управления отелем, автоматизация, цифровые технологии, гостиничный бизнес, оптимизация процессов.

В настоящее время гостиницы находятся в состоянии активной цифровой трансформации, вызванной ростом требований клиентов и высокой конкуренцией на рынке. Одной из ключевых задач гостиничного бизнеса становится интеграция технологий, позволяющая автоматизировать рутинные процессы и сосредоточиться на стратегическом управлении. Property Management Systems (PMS) представляют собой программные комплексы, объединяющие управление бронированиями, номерами, персоналом, финансовыми потоками и аналитикой. Использование PMS позволяет гостиницам снизить операционные затраты, ускорить обработку данных и минимизировать ошибки, связанные с человеческим фактором.

В современных условиях PMS становятся центральным элементом цифровой экосистемы гостиницы. Они обеспечивают централизованный контроль над всеми точками взаимодействия с клиентом – от онлайн-бронирования до оплаты и регистрации заезда. Системы позволяют оперативно отслеживать загрузку номерного фонда, формировать финансовые и управленческие отчеты, анализировать эффективность каналов продаж и управлять тарифной политикой. Такие возможности дают руководству отеля инструменты для своевременного принятия решений и адаптации стратегии в ответ на динамику спроса. Использование PMS способствует повышению качества сервиса, так как системы позволяют хранить и обрабатывать информацию о предпочтениях гостей, истории их пребываний, особенностях запросов и предпочтениях по услугам. Это открывает возможности для персонализации предложений и улучшения гостевого опыта, что напрямую влияет на лояльность клиентов и укрепляет репутацию отеля. Также автоматизация управления бронированиями, отзывами и дополнительными услугами позволяет снизить нагрузку на персонал, оптимизировать рабочие процессы, а это очень важно для обеспечения более быстрого отклика на запросы гостей.

В статье Шумаковой Елены Викторовны «Влияние новых требований к классификации отелей на конкурентоспособность гостиничного бизнеса в условиях цифровой трансформации индустрии» отмечается, что новые требования к классификации отелей в сочетании с цифровыми инструментами, включая PMS, значительно изменяют операционные процессы гостиниц. Стандартизация услуг и цифровизация взаимосвязаны, и соблюдение минимальных стандартов классификации стимулирует внедрение более современных систем управления. Цифровизация облегчает выполнение обязательных требований, одновременно предоставляя отелям возможности для дифференциации сервиса, создания уникальных предложений и повышения конкурентоспособности. Внедрение PMS помогает отелям соответствовать нормативным стандартам и одновременно эффективно управлять всеми аспектами работы – от персонала до финансовых потоков.

Интеграция PMS с другими цифровыми платформами – системами онлайн-бронирования, каналами OTA, менеджерами каналов и CRM – обеспечивает непрерывный поток данных между всеми подразделениями гостиницы, все это позволяет централизованно управлять информацией о гостях, синхронизировать бронирования и тарифы и оптимизировать доходность. Кроме того, PMS обеспечивает аналитические инструменты для прогнозирования спроса, планирования загрузки и стратегического ценообразования.

Сейчас, в условиях высокой конкуренции и растущих ожиданий клиентов роль PMS особенно важна. Отели, использующие современные системы управления, могут оперативно реагировать на изменения в спросе, внедрять новые сервисы, проводить маркетинговые кампании и повышать качество обслуживания. Автоматизация обработки данных и интеграция с онлайн-сервисами позволяет повысить прозрачность процессов, сократить издержки, увеличить доходность и укрепить рыночные позиции. Внедрение PMS требует внимательного подхода: необходимо обучение персонала, адаптация бизнес-процессов и создание внутренней культуры работы с данными. Однако в долгосрочной перспективе это окупается ростом эффективности, улучшением клиентского опыта и увеличением финансовой устойчивости гостиницы. Таким образом, современные PMS становятся стратегическим инструментом для оптимизации работы гостиниц, обеспечивая автоматизацию процессов, интеграцию функций, повышение качества сервиса и укрепление конкурентных преимуществ в условиях цифровой трансформации индустрии гостеприимства.

Литература:

1. Биттер Н. В. Сфера услуг туризма и гостеприимства: новые возможности в контексте цифровой трансформации // Экономика и управление: проблемы и практика. 2024.
2. Залялиева К. Р. Особенности инноваций в туризме и индустрии гостеприимства // Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса. 2019. № 1. С. 38–45.
3. Коменденко М. Т., Чаусов Н. Ю. Развитие цифровизации в гостиничном бизнесе: влияние на операционные процессы, качество сервиса и конкурентоспособность гостиниц // Экономика и бизнес: теория и практика. 2025. № 4 (122).
4. Латкин А. Н., Ильина Е. Л., Шевелева Л. А. Создание инновационной среды в гостиничных предприятиях // Beneficium. 2020. № 3. С. 12–20.
5. Морозов М. А. Инновационные решения в индустрии туризма и гостеприимства в условиях новой реальности // Вестник академии знаний. 2022. № 2. С. 195–200.
6. Овчаренко Н. П., Костенко К. И., Павленко И. Г. Цифровые технологии и диджитал‑маркетинг: новые возможности для гостиничного бизнеса // Проблемы современной экономики. 2018.
7. Перов Д. Р. Развитие предприятий гостиничного бизнеса с использованием автоматизированных систем управления // Гостиничный бизнес и управление. 2019.
8. Шумакова Е. В. Влияние новых требований к классификации отелей на конкурентоспособность гостиничного бизнеса в условиях цифровой трансформации индустрии // Финансовые рынки и банки. 2025.
9. Чуракова А. А. Влияние цифровизации на развитие гостиничного бизнеса // Информационные системы и цифровая экономика. 2021.
10. Анфилатова Ю. О. Информационные технологии в сфере гостеприимства // Информационные технологии и сервис. 2014.