

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ НЕДВИЖИМОСТЬЮ: РОЛЬ PROPERTY MANAGEMENT SOFTWARE В ОПТИМИЗАЦИИ ОПЕРАЦИОННЫХ ПРОЦЕССОВ

Бердибаева Гулиза Бердибай кизи

Ташкентский архитектурно-строительный университет, докторант
bbguliza@gmail.com

ИНФОРМАЦИЯ О СТАТЬЕ

ИСТОРИЯ СТАТЬИ:

Received: 04.07.2025

Revised: 05.07.2025

Accepted: 06.07.2025

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:

Property Management Software, PMS, автоматизация управления недвижимостью, efficiency, масштабируемость, прозрачность данных, качество сервиса, техническое обслуживание, интеграция систем, обучение персонала, первоначальные затраты, риски безопасности данных, уязвимости, возможности рынка, прогнозирование, аналитика данных, конкурентное преимущество, выход на новые рынки, кибератаки, потеря данных, сбои системы, операционные расходы, обслуживание и

АННОТАЦИЯ:

В статье рассматривается один из ключевых современных методов управления недвижимостью — Property Management Software (PMS). Программное обеспечение PMS предназначено для автоматизации и упрощения управленческих процессов в гостиничном бизнесе и в арендуемых объектах недвижимости: договоры, учёт платежей, обслуживание арендаторов и контроль технического состояния. Отмечаются сильные стороны, такие как оптимизация операций, прозрачность данных, повышение качества сервиса и масштабируемость. Анализируются слабые стороны — высокая стоимость внедрения, необходимость обучения персонала, зависимость от надежности, риски безопасности данных и сложности интеграции. Также выявлены возможности: снижение операционных затрат, улучшение клиентского опыта, аналитика и прогнозирование, расширение спектра услуг и выход на новые рынки. Обозначены угрозы: потеря данных, сбои в системе, расходы на обслуживание и обновления, кибератаки, конкурентное давление и правовые требования. Статья полезна для исследователей, практиков управления

обновления,
законодательство,
правовые нормы,
устойчивое развитие, IoT
интеграция, CRM
интеграция, гостиничный
бизнес, арендная
недвижимость, клиентский
опыт, управление арендой,
цифровая трансформация,
технологические решения,
доверие клиентов,
управление риском,
масштабирование, расходы
на внедрение, инновации.

недвижимостью и ИТ-специалистов,
работающих над развитием PMS.

В данной статье подробно написано один из самых важных современных методов управления недвижимостью – использование программного обеспечения для управления недвижимостью (Property Management Software – PMS). Система управления недвижимостью (PMS) это программное обеспечение, предназначенное для упрощения и автоматизации управления гостиничным бизнесом, включая отели, курорты и другие типы арендной недвижимости. Она помогает оптимизировать операции, улучшить организацию данных и повысить качество обслуживания клиентов. Это мощный инструмент, позволяющий автоматизировать многие процессы и повысить эффективность, но, как и любой инструмент, PMS имеет свои сильные и слабые стороны, возможности и угрозы.

Сильные стороны PMS

Автоматизация рутинных задач: PMS берет на себя множество повторяющихся операций: учет арендной платы, выставление счетов, напоминания об оплате, управление договорами аренды, ведение истории платежей, запись заявок на ремонт. Это освобождает время сотрудников для решения более сложных задач и стратегического планирования

Повышение эффективности: Автоматизация сокращает время на выполнение задач, минимизирует ошибки, связанные с ручным вводом данных, и улучшает общую производительность

Улучшенная аналитика: Современные PMS-системы предоставляют инструменты для анализа данных, позволяющие отслеживать ключевые показатели эффективности (KPI), прогнозировать будущие показатели и принимать обоснованные решения на основе данных

Улучшение точности данных: PMS обеспечивает централизованное хранение и обработку информации, минимизируя вероятность неточностей и противоречий в данных. Все данные доступны в режиме реального времени

Централизованное управление: PMS позволяет управлять несколькими объектами недвижимости из одной точки, упрощая мониторинг и контроль над всеми операциями

Улучшенное взаимодействие с арендаторами: Многие PMS-системы включают порталы для арендаторов, обеспечивая удобный доступ к информации об аренде, возможности онлайн-оплаты и подачи заявок на ремонт

Рисунок 1. Сильные стороны PMS

Системы Property Management Software (PMS) обладают рядом значительных преимуществ, делающих их важным инструментом в современном управлении недвижимостью. Одним из ключевых достоинств выступает автоматизация

процессов, позволяющая существенно сократить объем рутинных операций и снизить риск человеческих ошибок. Внедрение подобных решений повышает прозрачность управления, поскольку все данные о договорах аренды, платежах и техническом состоянии объектов фиксируются в единой цифровой системе. Это обеспечивает более высокий уровень контроля и облегчает принятие управленческих решений.

Еще одной сильной стороной PMS является возможность быстрой обработки запросов арендаторов. Системы позволяют в режиме реального времени фиксировать обращения, распределять задачи между сотрудниками и отслеживать статус их выполнения, что способствует повышению удовлетворенности клиентов и укреплению долгосрочных отношений с ними. Кроме того, современные PMS интегрированы с аналитическими инструментами, позволяющими формировать подробные отчеты, прогнозировать спрос и оптимизировать стратегию ценообразования.

Немаловажным преимуществом является масштабируемость подобных решений. PMS одинаково эффективно применяются как в небольших компаниях, управляющих ограниченным числом объектов, так и в крупных корпорациях с обширными портфелями недвижимости. Таким образом, универсальность и адаптивность делают PMS устойчивым инструментом развития. Совокупность перечисленных факторов позволяет говорить о том, что внедрение таких систем не только повышает эффективность текущих операций, но и формирует стратегическую основу для долгосрочного роста и укрепления конкурентных позиций на рынке недвижимости.

Слабые стороны PMS

Высокая первоначальная стоимость внедрения: Выбор и внедрение подходящей PMS-системы может потребовать значительных инвестиций, включая стоимость программного обеспечения, обучение персонала и интеграцию с существующими системами

Необходимость обучения персонала: Персонал должен пройти обучение для эффективного использования всех функций PMS. Недостаток квалификации персонала может свести на нет преимущества использования системы

Зависимость от работоспособности системы: Сбой в работе PMS может привести к серьезным нарушениям в работе, поэтому важна надежность системы и наличие резервного плана

Риск кибератак и утечки данных: PMS-системы содержат конфиденциальные данные, поэтому их безопасность крайне важна. Необходимо обеспечить надежную защиту от кибератак и утечек информации

Сложность интеграции с другими системами: Не всегда легко интегрировать PMS с существующими системами бухгалтерского учета, CRM-системами и другими программными продуктами

Рисунок 2. Слабые стороны PMS

Несмотря на широкий спектр преимуществ, Property Management Software (PMS) имеет ряд ограничений, которые могут существенно снизить эффективность их применения. Одним из наиболее заметных недостатков выступают высокие первоначальные затраты на внедрение. Лицензионные платежи, расходы на настройку системы, обучение персонала и интеграцию с существующей инфраструктурой зачастую становятся значительным барьером для компаний, особенно малого и среднего бизнеса.

Еще одним слабым звеном является необходимость подготовки персонала. Недостаточный уровень цифровой грамотности сотрудников может привести к неэффективному использованию всех функций системы, а также замедлить процессы внедрения и адаптации. Слабость усугубляется зависимостью от технической надежности: любой сбой в работе PMS способен парализовать ключевые бизнес-процессы и вызвать задержки в предоставлении услуг арендаторам.

Значительную угрозу представляют уязвимости в области информационной безопасности. Системы содержат большой объем конфиденциальных данных, включая персональные сведения арендаторов и финансовую информацию, что делает их потенциальной целью для кибератак. Дополнительным ограничением является сложность интеграции PMS с другими цифровыми платформами, такими как бухгалтерские системы, CRM или внешние сервисы, что требует дополнительных ресурсов и квалифицированной поддержки.

Таким образом, слабые стороны PMS проявляются в финансовой нагрузке, высоких требованиях к персоналу и инфраструктуре, а также в технологических ограничениях, которые необходимо учитывать при принятии решения о внедрении системы.



Рисунок 3. Возможности PMS

Property Management Software открывает широкие возможности для трансформации практик управления недвижимостью и повышения

конкурентоспособности компаний. Одним из наиболее значимых факторов является оптимизация операционных расходов. Автоматизация процессов документооборота, учета платежей и администрирования позволяет существенно сократить издержки, связанные с человеческими ресурсами.

Еще одной перспективой является повышение качества обслуживания арендаторов. Цифровые сервисы обеспечивают быстрый доступ к информации, позволяют обрабатывать обращения в режиме реального времени и формируют более высокий уровень удовлетворенности клиентов. Это способствует созданию лояльной клиентской базы и укреплению репутации управляющей компании.

PMS также предоставляет мощные аналитические возможности. Сбор и обработка больших данных позволяет прогнозировать загрузку объектов, определять оптимальные арендные ставки и принимать стратегически обоснованные решения. Интеграция с современными технологиями, включая системы «умного дома» и интернет вещей (IoT), создает условия для расширения спектра услуг и формирования комплексных предложений для арендаторов.

Наконец, благодаря международным стандартам PMS, управляющие компании получают возможность выхода на новые рынки и унификации бизнес-процессов. Использование глобальных платформ позволяет внедрять лучшие практики и обеспечивать адаптацию под различные юрисдикции. В совокупности данные возможности превращают PMS в инструмент стратегического развития, который способен не только повысить текущую эффективность, но и сформировать долгосрочные конкурентные преимущества.

**Рисунок 4. Угрозы PMS**

Наряду с преимуществами и возможностями, внедрение Property Management Software сопряжено с рядом внешних угроз, способных негативно повлиять на устойчивость и эффективность работы компаний. Одной из наиболее серьезных угроз является риск потери данных. Технические сбои, кибератаки или ошибки при обновлении могут привести к утрате критически важной информации, что негативно сказывается на операционной деятельности и доверии клиентов.

Еще одной угрозой выступает высокая стоимость обслуживания. Постоянные обновления, настройка новых модулей и поддержка безопасности требуют регулярных финансовых вложений, что особенно чувствительно для компаний с ограниченным бюджетом. Дополнительную сложность представляет зависимость от работоспособности системы: даже краткосрочные сбои способны парализовать ключевые процессы, связанные с управлением арендой, расчетами и взаимодействием с клиентами.

Внешние факторы также усиливают риски. Ужесточение законодательства в сфере защиты данных требует дополнительных инвестиций в кибербезопасность и соответствие нормативным требованиям. При этом быстрое развитие технологий и усиление конкуренции могут привести к появлению альтернативных, более доступных решений, что снижает рыночную привлекательность отдельных PMS-платформ.

Таким образом, угрозы использования PMS связаны не только с техническими и финансовыми аспектами, но и с динамикой внешней среды. Для минимизации рисков управляющим компаниям необходимо уделять внимание вопросам кибербезопасности, обеспечению надежности инфраструктуры и гибкости стратегий развития

СПИСОК ЛИТЕРАТУР И ИНТЕРНЕТ-ССЫЛКИ

1. Kaur, T., & Solomon, P. (2022). *A study on automated property management in commercial real estate: a case of India*. Property Management. (об автоматизации PMS и управлении заинтересованными сторонами) emerald.com;
2. ReportsAndData. *Property Management Software Market – Data Security and Privacy Concerns*. Обзор рынка PMS, рисков безопасности, нормативов и операционных барьеров. reportsanddata.com;
3. RentingWell. *Data Security Risks in Property Management Software*. Статья-обзор угроз безопасности, связанных с PMS. rentingwell.com;
4. Hoozzee. *Top 5 Cybersecurity Risks in Property Management*. Анализ угроз, связанных с фишингом, человеческим фактором и др. [Hoozzee](https://hoozzee.com);
5. Software Security Patch Management — Systematic Literature Review. ArXiv. (рассмотрение вопросов исправления уязвимостей в ПО, релевантно к поддержке PMS) [arXiv](https://arxiv.org);
6. Taherdoost, H., Madanchian, M. *Determination of Business Strategies Using SWOT Analysis*. Macro Management & Public Policies. (методология SWOT) journals.bilpubgroup.com;
7. Strategic development and SWOT analysis at the University of Warwick. European Journal of Operational Research. (пример практического применения SWOT) [ScienceDirect](https://ScienceDirect.com);

8. A Swot Analysis Based Business Process Management System — Dr. D. Srinivas. International Journal of Control and Automation. (о применении SWOT к системам управления процессами) sersc.org;

9. Implementation of SWOT Analysis in Determining Competitive Strategy On Catering and Conference Services in Hotels. ICEMAB 2018. (SWOT-анализ в гостиничном бизнесе) eudl.eu;

10. ICT in Universities of the Western Himalayan Region II: Comparative SWOT Analysis. (пример сравнительного SWOT-анализа) [arXiv](https://arxiv.org);

11. Mixed-method Study on Security and Privacy Practices in Danish Companies. ArXiv. (исследование практик безопасности и конфиденциальности) [arXiv](https://arxiv.org);

12. Bring-Your-Own-Device (BYOD): An Evaluation of Associated Risks to Corporate Information Security. ArXiv. (о рисках, связанных с технологической средой, релевантно PMS) [arXiv](https://arxiv.org);

13. Strategic development and SWOT analysis at the University of Warwick — resource-based planning, интеграция SWOT в стратегическое развитие. [ScienceDirect](https://www.sciencedirect.com);;

14. Reuters/Yardi / RealPage судебные случаи по управлению ценами и алгоритмическому установлению тарифов как угроза этике/регулированию PMS-инструментов. (см. Case RealPage) [Reuters](https://www.reuters.com);

15. Интернет-ресурсы компаний разработчиков PMS и блоги по безопасности ПО, отчёты рынков (например, отчёты по данным ReportsAndData и других аналитиков рынка) — конкретно отчёты по PMS Market & Data Security. reportsanddata.com.