АСМ Системы (ACM Systems). Руководство пользователя

Редакция от 16.11.2026.

Правообладатель: ООО «АСМ Системы» (ОГРН 1262300043202, ИНН 2301121242). **Версия документа:** 1.0. **Дата:** 3 ноября 2026 года.

1. Общие сведения

1.1. Назначение программы

«АСМ Системы» — единая платформа управления гостиничным и ресторанным бизнесом. Программа предназначена для гостиниц, санаториев, курортных комплексов и их ресторанов. Она объединяет в одном продукте продажи, проживание, рестораны и склад, финансы, персонал и решения руководителя. У сотрудника одна учётная запись и одна база данных. Одна установка обслуживает несколько объектов и юридических лиц.

Интерфейс на русском языке. Работать можно с компьютера, планшета и телефона через веб-браузер.

Это руководство описывает работу сотрудников с программой. Оно построено по рабочим экранам: что на экране, кому он открыт, как выполнить действие. Руководство не описывает установку и настройку сервера, подключение внешних систем и сопровождение. Эти работы выполняет администратор. Их описывает отдельное руководство администратора.

1.2. Кто работает с программой

Программой пользуются отдел бронирования, служба приёма и размещения, хаускипинг, услуги гостям, рестораны и склад, финансовая служба, руководство, HR и сотрудники. Названия ролей в тексте руководства даны так, как они показаны в программе.

1.3. Доступ по ролям и объектам

Права в программе выдаются по ролям и по объектам. Это значит:

- Меню показывает только те разделы, которые открыты вашей роли.
- В гостиничных разделах права выдаются отдельно для каждого отеля. Сотрудник может работать в одном отеле и не иметь доступа к другому.
- Если у роли нет права на экран, вместо экрана показывается сообщение об отсутствии доступа. Если нет права на действие, кнопка не показывается или неактивна.
- Права проверяются при открытии экрана и ещё раз при сохранении действия.
- Данные гостей и сотрудников могут показываться с маской, если у вашей роли нет права видеть их полностью. Открытие карточек с персональными данными записывается в журнал.
- Каждое действие записывается в журнал с указанием автора.

Если нужного раздела нет в меню, обратитесь к администратору: он выдаёт доступ.

1.4. Принципы работы

- Учётные, кассовые и гостиничные системы предприятия программа только читает. Она не изменяет данные в этих системах.
- ИИ-помощник и правила системы предлагают. Решение принимает сотрудник с нужными правами. Предложение не исполняется без его подтверждения.
- Языковая модель необязательна. Операции с бронями, продажами, финансами, задачами и регламентами работают без неё. ИИ-функции выключаются настройкой.
- Цифры на экранах снабжены пометками: источник, период, полнота данных. Если достоверного значения нет, программа пишет об этом, а не подставляет число.

1.5. Требования к рабочему месту

- Современный веб-браузер с поддержкой HTTPS. Подключение к серверу программы — по защищённому соединению.
- Компьютер, планшет или телефон. Экраны для работы на этаже (смена, лист горничной, экран спасателя) рассчитаны на планшет и телефон: крупные кнопки, работа без звука.
- Для приёма звонков в браузере нужны гарнитура и разрешение на доступ к микрофону, для фото-подтверждения задач — камера устройства.
- Для входа по цифровому коду нужен компьютер, который администратор отметил как доверенный.

Подробные требования к серверу приведены в описании функциональных характеристик.

2. Начало работы

2.1. Вход в систему

Первая страница программы — «Вход в систему». Есть два способа входа.

Вход по почте и паролю.

1. Введите рабочую почту в поле «Email».
2. Введите пароль. Значок глаза справа показывает или скрывает набранный пароль.
3. Нажмите «Войти». Кнопка недоступна, пока не заполнены оба поля.
4. Откроется стартовый экран. Он зависит от роли, поэтому у разных сотрудников разный.

Если вы открыли ссылку на экран (из письма или уведомления), а система сначала попросила войти, после входа откроется тот экран, на который вела ссылка. Так бывает, если ссылку открыли в течение 10 минут и в той же вкладке.

Двухфакторная проверка. Для некоторых ролей после пароля нужен шестизначный код из приложения-аутентификатора.

Первая настройка: на странице «Настройка 2FA» отсканируйте QR-код приложением для кодов, введите шестизначный код и нажмите «Подтвердить». Программа покажет 10 резервных кодов один

раз: сохраните их («Скачать .txt» или «Копировать все») и нажмите «Готово».

Обычный вход: на странице «Подтверждение 2FA» введите код из приложения и нажмите «Войти». Если телефона нет под рукой, нажмите «Использовать recovery-код» и введите один из резервных кодов.

Быстрый вход по цифровому коду. Сотрудники стойки размещения и операторы отдела продаж входят не паролем, а цифровым кодом. Вход работает только на доверенном компьютере: на ресепшене отеля или в отделе продаж. Кнопка «Быстрый вход по коду» есть на форме входа только на таком компьютере.

1. Нажмите на своё имя в списке сотрудников.
2. Введите код в поле «Код (4–6 цифр)». Можно печатать с клавиатуры или нажимать большие кнопки с цифрами. Кнопка со стрелкой стирает последнюю цифру.
3. Нажмите «Войти» или клавишу Enter. Кнопка неактивна, пока в коде меньше четырёх цифр.

Если выбрали не того сотрудника, нажмите «Назад». Если компьютер не доверен, войдите по паролю. Доверить компьютер может администратор или старший администратор службы приёма, а для отдела продаж — руководитель отдела продаж.

Чтобы сменить сотрудника за одним компьютером при пересменке, откройте «Быстрый вход» и войдите под своим именем. Данные предыдущего сотрудника на экране очищаются.

Правила кода: от 4 до 6 цифр. После пяти неверных попыток код блокируется. Заблокированный код нельзя ввести, пока его не заменят: войдите по паролю и задайте новый код либо попросите старшего администратора сбросить его.

В некоторых отелях включена настройка «выход при закрытии»: сотрудник остаётся в системе, пока открыта хотя бы одна вкладка программы, а после закрытия всех вкладок должен войти снова.

2.2. Выбор объекта

Если у вас есть доступ к нескольким объектам, вы выбираете объект на экране. В гостиничных разделах выбирается отель, и экран показывает данные именно этого отеля. В списке только те отели, к которым у вас есть доступ. Если доступа к отелю нет, программа сообщает об этом, и нужный доступ выдаёт администратор.

2.3. Главное меню и стартовая страница

Главное меню показывает разделы, открытые вашей роли. Состав меню у разных ролей различается. Руководящие роли видят «Дашборд» — стартовую страницу «Пульс управляющей компании». Остальные роли видят короткую сводку со своими задачами. Сотрудники службы приёма начинают с экрана «СПиР: сегодня», операторы бронирования — с экрана «Мой день», горничные — со своего листа.

Для работы на этаже есть экран «Смена»: спокойный список задач на смену для планшета и телефона.

Личные настройки находятся в «Профиле»: данные учётной записи, пароль, язык, быстрый вход.

2.4. Встроенное руководство

Раздел «Руководство пользователя» содержит описание экранов программы. В нём можно:

- выбрать руководство на странице списка;
- найти статью в поле «Поиск в руководстве...». Поиск работает с первого символа, можно использовать голосовой ввод, если его поддерживает браузер;
- открыть статью по дереву разделов;
- посмотреть, что изменилось, в блоке «Что нового».

Если в статье найдена ошибка или она устарела, нажмите «Сообщить об ошибке в статье». Откроется окно «Ошибка в статье руководства». Опишите проблему и нажмите «Отправить в поддержку». Название статьи и раздел приложатся автоматически.

2.5. Поддержка и выход

Обращение в поддержку создаётся в разделе «Поддержка» (раздел 15). Выходите из программы через меню профиля, на общем компьютере — каждый раз после работы.

3. Продажи: CRM отдела бронирования

Модуль нужен отделу бронирования. В нём ведутся обращения гостей, звонки, заявки и сделки, счета и история общения.

3.1. «Мой день»

«Мой день» — первая страница оператора бронирования. Она собирает день в одном месте: статус линии, главное дело одной строкой, плитки со сводкой, общий список «Ждут ответа» и ваши заявки по этапам. Ниже на странице — задачи на неделю, пропущенные звонки и кнопка конца смены.

Страница открывается ролям: супер-администратор, генеральный директор, менеджер, коммуникатор, оператор продаж, руководитель отдела продаж. Статус смены, кнопки «Готов» и «Закончить смену» есть только у коммуникатора и оператора продаж, потому что звонки гостей приходят им.

Задачи на странице — только те, что назначены вам. Отметить задачу выполненной можно в списке. ### 3.2. «Звонки и переписка» и страница «Звонок»

3.2. «Звонки и переписка» и страница «Звонок»

Раздел «Звонки и переписка» — рабочее место оператора. На нём вы ставите статус «Готов» или «Перерыв», видите очередь линии, пропущенные звонки и обращения, ждущие ответа, и сохраняете итог звонка. Слева очереди, в центре текущий звонок или переписка.

Страница «Звонок» открывается, когда вы встаёте на линию, принимаете звонок или берёте обращение. Вверху — одна строка шага с главной кнопкой. Под ней слева карточка гостя и брони, в центре — досье и история гостя.

Шаги работы со звонком:

1. **Начало смены.** Нажмите «Готов» (клавиша F2). Программа проверяет телефон в браузере и статус линии. Если телефон работает в браузере, доступна проверка микрофона кнопкой «Проверить микрофон». Если выбран встроенный микрофон ноутбука, программа советует надеть гарнитуру.
2. **На линии.** Вы готовы принимать звонки. Звонок откроется на странице сам. Кнопка «Перерыв» (F2) снимает вас с линии.
3. **Входящий звонок.** Нажмите «Ответить» (пробел). Если ответить не можете, нажмите «Не могу ответить — сбросить».
4. **Разговор.** Заполняйте параметры проживания в карточке «Гость и бронь» и подбирайте размещение кнопкой «Подобрать размещение» (F4).
5. **Удержание.** Звонок на удержании возвращается кнопкой «Вернуть».
6. **Звонок завершён.** Проверьте итог и нажмите «Сохранить и готов» (Enter).
7. **Переписка.** Для письменного обращения нажмите «Ответил в канале», затем «Закрыть переписку».

Тип звонка выбирается над карточкой гостя: «Новая бронь», «Изменение брони», «Вопрос по брони», «Организация или агент». Если тип предложен заранее, решение за вами: нажмите «не так? изменить».

Итог звонка. После завершения звонка появляется карточка «Итог звонка». Без итога вернуться в «Готов» нельзя.

1. В группе «Чем закончился» выберите: «Бронь создана», «Изменение брони», «Вопрос по брони», «Без брони» или «Диалог не состоялся / связь прервана». Если исход предложен по разговору, проверьте его и при необходимости выберите другой.
2. Если выбрали «Без брони», укажите причину в группе «Почему без брони»: «Отказал отель: нет мест», «Отказал отель: нет категории», «Отказался гость: цена», «Отказался гость: даты», «Гость сравнивает варианты».
3. В группе «Следующий шаг» выберите «Нет», «Перезвонить завтра», «Напомнить об оплате» или «Отправить варианты».
4. Нажмите «Сохранить и вернуться в «Готов»».

Карточка «Гость и бронь». Левая колонка страницы звонка. В ней вы собираете «Паспорт бронирования»: кто звонит, куда и когда гость хочет поехать, в каком составе, какой номер ему подходит. Введённое сохраняется как ваш личный черновик. Гостю из этой колонки ничего не уходит.

Окно «Подобрать размещение». Помогает найти свободные номера на даты гостя и перенести выбранный вариант в паспорт. Окно открывается поверх страницы. Вкладка «Список» показывает варианты, вкладка «Шахматка» — наличие по номерам. Выбор в окне не создаёт бронь: она вносится в источник броней отдельно.

3.3. «Звонки»

Раздел «Звонки» показывает, кто ждёт на линии, кому нужно перезвонить и какие звонки вы провели. Три вкладки: «Очередь линии», «Перезвонить» (пропущенные звонки), «Мои звонки». Кнопка «Взять» в очереди закрепляет обращение за вами и открывает страницу «Звонок». Если звонок уже взял

другой оператор, программа сообщит об этом. Списки обновляются сами каждые 10 секунд. Переписка с гостями находится в «Ленте».

3.4. «Лента»

«Лента» — рабочее окно оператора для переписки. Слева очередь: что нужно сделать сейчас, от самого срочного. У каждого элемента причина написана словами, цвет не единственный сигнал. В центре разговор с гостем и поле ответа. Справа — колонка «Гость и сделка». В конце очереди стоит группа «Перенос · только чтение»: это копии обращений из прежней CRM, их нельзя изменить из программы.

3.5. «Заявки»

«Заявки» — доска воронки бронирования. Каждая открытая заявка лежит карточкой на своём этапе.

- Отберите нужные заявки фильтрами вверху доски и откройте карточку нажатием.
- Чтобы перенести заявку на другой этап, перетащите карточку. Программа не позволит выполнить недопустимый перенос и объяснит причину.
- Заявку без брони закрывают с указанием причины.
- Кнопка «Новая заявка» заводит обращение вручную (если возможность включена). В панели заявки есть кнопка «Взять себе», этапы и счета заявки.

3.6. «Гости»

Раздел «Гости» в CRM — поиск карточки гостя по номеру телефона. Введите номер. Если карточка найдена, она откроется. Если нет, экран покажет брони по этому номеру и позволит завести нового гостя. При совпадении данных программа предлагает объединить карточки, решение принимает сотрудник.

Карточка гостя собирает брони во всех отелях, заявки, счета, переписку и звонки. Вкладки: «Лента», «Брони», «Счета и оплаты», «Заявки и задачи», «Данные». Каждое открытие карточки записывается в журнал доступа к персональным данным. Номера, почты и имена показываются с маской, если у роли нет права видеть их полностью.

3.7. «Подбор номера»

Экран показывает, какие номера свободны на нужные даты. Введите даты и состав гостей. Экран перечислит подходящие категории номеров по отелям с ценой, если она посчитана. Видны только ваши отели. Брони на этом экране не создаются.

3.8. Панель руководителя отдела продаж

Панель показывает, что происходит на линии бронирования: кто из операторов в каком статусе, какие звонки идут, кто ждёт ответа, сколько звонков пропущено и что с ними стало, итоги за период. Номера гостей показываются маской. Панель нужна для управления линией, а не для оценки отдельных людей. Панель доступна супер-администратору, генеральному директору, менеджеру и руководителю отдела продаж.

4. Разбор звонков

Модуль анализирует записанные телефонные разговоры после их окончания: расшифровывает запись, оценивает разговор по критериям и готовит выводы для руководителя. Выводы делает ИИ по расшифровке состоявшегося разговора. Подсказок оператору во время разговора программа не даёт.

4.1. «Разбор звонков: операторы бронирования»

Экран показывает, как отдел бронирования отработал звонки за последние недели, и помогает выбрать, чьи разговоры разобрать в первую очередь. Это основа для спокойного разговора руководителя с оператором. На экране нет штрафов и баллов за звонок, последнее слово остаётся за человеком. Раздел открыт супер-администратору, генеральному директору, менеджеру, оператору продаж и руководителю отдела продаж.

4.2. «Очередь решений по звонкам»

Здесь собраны находки ИИ по состоявшимся звонкам, по которым нужно решение: упущенная бронь, упущенный апселл, возражение без отработки, негатив в тоне и другие. Каждая находка подкреплена дословной репликой из разговора.

Для каждой находки можно подтвердить её, поправить вердикт или отклонить как неактуальную. Набор действий зависит от роли. Раздел открыт супер-администратору, генеральному директору, менеджеру и руководителю отдела продаж.

4.3. «Операторская консоль»

Консоль воспроизводит запись звонка и показывает рядом с ней, где ИИ заметил шаг скрипта, возражение, возможность допродажи или резкий тон. Это разбор разговора после его окончания, для обучения и подготовки к беседе с руководителем. Консоль открывается по кнопке разбора на карточке находки в очереди решений. На состоявшийся звонок она не влияет. Решение по каждой отметке принимает человек.

5. Маркетинговая аналитика

Экран «Маркетинг и окупаемость» собирает воронку продаж, возврат на рекламу (ROMI) и настройку рекламных кабинетов. Это управленческие цифры, а не бухгалтерская отчётность. Выручка берётся из управленческого отчёта о прибылях и убытках, сумма сделок из внешней CRM выручкой не считается.

Вкладки: «Воронка», «Окупаемость», «Обращения» (только у супер-администратора, генерального директора и менеджера), «Настройка». Экран открыт также аналитику и финансовому контролёру.

6. Дистрибуция

Модуль управляет продажами через внешние каналы бронирования: наличием, ценами и ограничениями.

Экран «Каналы продаж» — рабочее место руководителя продаж. Он показывает, что мешает

продажам на площадках, кто продаёт номера отеля, сколько номеров свободно и какую цену получает площадка. Права на просмотр и сопоставление кодов каналов выдаёт администратор, по умолчанию они у руководителя продаж.

Экран «Разбор броней» собирает брони с площадок, которые не дошли до учёта или расходятся с ним, и показывает, кому их разбирать. Отсюда в учёт ничего не записывается: на экране видно расхождение и ответственного.

Изменение наличия, стопов, цен и ограничений по каналам выполняется в сетке каналов продаж, которая выдаётся ролям отдельным правом. Все изменения подтверждает сотрудник с этим правом.

7. Проживание (PMS)

Модуль PMS ведёт номерной фонд, бронирования, заселение и выезд, счета гостей, закрытие дня, хаускипинг и услуги гостям. Все экраны модуля работают в рамках выбранного отеля и его прав. Если права нет, программа пишет: «В этом отеле у вашей роли нет доступа к этому экрану».

7.1. «СПиР: сегодня»

Рабочий экран администратора стойки на смену. Показывает один день выбранного отеля и сам обновляется. Наверху четыре сигнала дня:

- «Ждём» — сколько заездов ещё не закрыто. Нажатие открывает вкладку «Прибывающие».
- «Блокируют» — сколько заездов не может состояться из-за номера. Нажатие оставляет такие заезды на вкладке «Сделать».
- «К оплате на выезде» — сколько выездов с остатком к оплате. Нажатие оставляет только такие выезды.
- «Фонд» — загрузка на ночь в процентах, число свободных номеров и номеров в ремонте. Плитка не нажимается.

Повторное нажатие на сигнал снимает отбор. Ниже — вкладки с очередью и таблицей заездов и выездов. В каждой строке есть кнопка следующего шага. Если у роли нет права на действие, кнопки в строке нет. Гости, которые уже приехали и ждут номер, выделены в отдельный список «Приехали, ждут номер».

Чтобы заселить гостя без брони, нажмите «Заселить без брони», оформите продажу в открывшемся окне. После создания брони сразу откроется мастер «Заселить».

7.2. Шахматка

Шахматка показывает номера отеля по строкам, даты по столбцам, брони полосами. По ней видно, что занято и что свободно. В ней же переставляют брони между номерами.

Что есть на экране:

- Окно дат и отбор: период и признаки номеров.
- Кнопки справа: «Без номера: N» (очередь броней без номера), «Приехали, ждут номер: N», «Разложить» (автоматически раскладывает очередь по номерам), «Заселить без брони»,

«Сравнить брони».
- Цвета и значки полос обозначают состояние брони, расшифровка есть в легенде.

Как переставить бронь.

1. Выберите бронь и нажмите «Переставить на шахматке». Для брони без номера кнопка называется «Назначить номер». Можно просто перетащить полосу на другой номер.
2. Вверху появится полоса «Выберите новый номер для …».
3. Наведите курсор или коснитесь нужного номера. Система проверит конфликты и изменение цены.
4. Если место занято, появится сообщение «Сюда нельзя: …» с причиной.
5. Если номер подходит, откроется окно подтверждения. Укажите причину и, если категория меняется, выберите, как менять цену.

Новая бронь из шахматки. Нажмите на свободную ночь нужного номера и протяните выделение до даты выезда. В окне «Новая бронь» заполните гостя, телефон, «Взрослые», «Дети» и обязательный «Тариф», выберите «Гарантированная» или «Предварительная» (предварительную бронь без гарантии система снимает в срок по правилам отеля) и нажмите «Продать бронь». Под тарифом показана сумма брони для тех, кто видит суммы. Если продать нельзя, программа пишет «Продать не получится: …» и причину.

7.3. Окно брони и действия с бронью

Нажатие на полосу брони открывает окно брони: шапка с данными, главная кнопка следующего шага, значки действий и вкладки. Если у вашей роли нет права на данные гостя, вместо имени показано «Данные гостя скрыты».

Действия выполняются в окнах поверх шахматки или «СПиР: сегодня». Окно показывает причину, новую сумму до сохранения и предупреждения. Доступны действия:

- **Подтвердить бронь.**
- **Оформить выезд.** Окно напоминает проверить счёт гостя. После нажатия «Оформить выезд» бронь получает статус «выехала», номер ждёт уборки. Выезд в день заезда оформляется отдельным сценарием.
- **Аннулировать бронь.** Окно предупреждает, что ночи освободятся, номер снимется, после срока бесплатной отмены система начислит штраф по условиям тарифа, а аннулированную бронь вернуть нельзя. Укажите причину и нажмите «Аннулировать бронь».
- **Изменить даты, состав гостей, тариф.**
- **Незаезд.**
- **Скидка.** Размер скидки ограничен лимитами, заданными администратором.
- **Ранний заезд и поздний выезд.**
- **Переезд, переставить бронь на другой номер, разделить бронь по номерам.**

Права на каждое действие проверяются при открытии окна и ещё раз при сохранении. Если действие серое или его нет в меню, права нет либо бронь в состоянии, при котором действие невозможно.

7.4. Заселение: мастер «Заселить»

Мастер ведёт заселение по шагам: документы, гости, путёвки, скидка, браслеты, печать. Статус «Проживает» бронь получает только после кнопки «Заселить». Видны только те шаги, на которые у роли есть право.

- **Документы гостей.** Сверьте документы гостей. Для каждого гостя доступны «Заполнить документ» или «Исправить документ». Пока вы вводите данные, программа может предложить совпадение: «Гость у нас уже был» с кнопками «Это он» и «Другой человек». Когда документ полный, подтвердите полноту данных соответствующей кнопкой. Если чего-то не хватает, нажмите «Не хватает данных» и отметьте недостающее. Пока отметки о полноте данных нет, заселить гостя нельзя. Каждый показ документов записывается в журнал доступа.
- **Гости.** Для каждого места брони укажите категорию: «Взрослый», «Ребёнок без оплаты», «Младенец без оплаты».
- **Путёвки, скидка, браслеты.** Шаги показываются, если они применимы к броне и доступны роли.
- **Печать.** Печатные документы заселения, в том числе регистрационная карта.

Черновик мастера сохраняется, если закрыть окно. Гость из чёрного списка отеля отмечается предупреждением. Решение о заселении принимает старший администратор.

7.5. «Наличие по отелям»

Таблица показывает, сколько номеров можно продать по каждой категории на каждую ночь, сразу по всем доступным вам отелям. Оператор сравнивает наличие, не переключаясь между отелями. Выберите тариф для показа цены. Чтобы подобрать вариант, выделите ночи одной категории. Откроется окно «Подбор»: остаток на весь срок, цена по ночам и итог за срок. Суммы видны только тем, у кого есть право видеть цены. Из окна можно перейти к бронированию.

7.6. Гости

В разделе «Гости» PMS собраны карточки гостей отеля: статус, пожелания, заметки, чёрный список и документ. Карточку можно найти по фамилии или паспорту, открыть, исправить и завести новую, даже если брони ещё нет. У карточки есть история изменений.

Чёрный список: поставьте отметку «Гость в чёрном списке» и впишите причину. Без причины отметку нельзя ни поставить, ни снять. Отметка не запрещает заселение, решение принимает старший администратор.

7.7. Счета и оплаты

Экран «Счета и оплаты» показывает счета отеля: открытые, закрытые и все, включая счета без брони. Отсюда можно открыть счёт или завести новый кнопкой «Новый счёт без брони». Возвраты, которые ждут подтверждения, выделены отдельным списком.

Счёт брони. На экране видны все счета одной брони: что начислено, что оплачено и сколько осталось.

Приём оплаты:

1. Нажмите «Принять оплату».
2. В поле «Сумма, ₽» подставляется остаток к оплате. Можно ввести другую сумму больше нуля. Если сумма больше остатка, под полем показано, какая получится переплата.
3. Выберите «Способ»: «Наличные», «Карта на терминале», «СПБ», «Ссылка на оплату», «Безналичный перевод» или «Туроператор».
4. Для карты можно ввести номер операции с чека терминала (RRN). Он необязателен. С ним ночная сверка с банком подтвердит оплату сама.
5. Нажмите «Принять …» с суммой.

Оплата записывается как ожидающая. Для карты и наличных нажмите «Деньги получены», когда терминал одобрил оплату или деньги у вас. Неподтверждённые оплаты видны на экране «Закрытие дня».

Остаток аванса и переплату можно вернуть. Возврат попадает в список «Возвраты ждут подтверждения». Чтобы закрыть счёт, нажмите «Закрыть счёт». Кнопка активна, только если остаток нулевой по каждому юридическому лицу. Закрытый счёт откроется снова сам, если на него придут деньги, например оплата по ссылке после выезда. Строки счёта видят те, кто ведёт счета или смотрит финансы.

7.8. Закрытие дня

Экран показывает до нажатия, что сделает закрытие текущей бизнес-даты отеля: какие брони станут незаездом, какие строки цены будут проведены в счета, что ждёт внимания. Экран обновляется раз в минуту. По расписанию день закрывается сам после часа закрытия. Вручную день закрывают при сбое расписания или раньше часа закрытия.

Как закрыть день:

1. Прочитайте разделы «Незаезды» и «Начисления». Если гость, которого ждали, пришёл, заселите его до закрытия.
2. Нажмите «Закрыть день …» с датой. Кнопка есть только тогда, когда закрыть можно, и только у тех, у кого есть право закрывать день.
3. В окне прочитайте таблицу «Было» и «Станет».
4. Прочитайте предупреждение: отменить закрытие нельзя, проведённые начисления исправляются только сторно.
5. Нажмите «Закрыть день». Чтобы передумать, нажмите «Не закрывать».

После закрытия экран показывает итог: бизнес-дата, число незаездов, проведённых начислений и сторно. Если баланс дня не сошёлся, программа пишет об этом и блокирует выгрузку дня в 1С до разбора. Внизу экрана — список последних закрытий.

7.9. Хаускипинг

Смена супервайзера и службы приёма. Экран показывает, сколько номеров грязных, в работе и ждут проверки, как работа разделена между горничными, какие есть заявки на ремонт и забытые вещи. Данных гостей на экране нет. Экран открывается тем, у кого есть право смотреть хаускипинг: по умолчанию это супервайзер хаускипинга, ресепшен и инженер.

Основные операции:

- В разделе «Горничные отеля» проверьте список. Чтобы добавить человека, нажмите «Добавить горничную» и впишите ФИО. Если указать учётную запись, горничная увидит свой лист на планшете.
- Нажмите «Собрать задания дня». Экран соберёт задания и разложит их по листам горничных поровну по баллам.
- Задание можно назначить вручную, распределение — поправить вручную.
- Отметьте, кто на смене («На смене»).
- Лист горничной можно напечатать.
- Проверьте убранный номер: подтвердите его либо верните на доуборку с причиной.
- Заявки на ремонт и забытые вещи ведутся на этом же экране.
- Отчёт и комплектация по белью: по комплекту номера считается отчёт «Убранные номера и бельё».

«Мои номера» горничной. Лист на планшете или телефоне: номера, которые надо убрать сегодня. Кнопки крупные, звук не нужен. Имён и данных гостей нет: видно «Занят» или «Свободен», число гостей и дату выезда.

1. Найдите номер в разделе «По порядку».
2. Нажмите «Начать».
3. Уберите номер.
4. Нажмите «Убрано». Номер уйдёт на проверку супервайзеру.

Если на карточке написано «Гость ещё в номере — начинайте после выезда», не входите, пока гость не выехал. Если номер вернули на доуборку, на карточке будет «Возвращён на доуборку» и причина. Пока супервайзер не подтвердил лист, горничная видит сообщение, что лист ещё не подтверждён. Если пропала связь, отметки сохраняются на устройстве и отправляются при восстановлении связи.

7.10. Услуги гостям: СПА, бани, бассейны

Запись на объекты (бани, бассейны). Администратор видит сеансы дня, записывает гостей на сеанс и отмечает, пришли они или нет. Услуга входит в проживание, денег на экране нет. Запись можно перенести или отменить.

Экран спасателя. Экран для планшета или телефона у воды. Спасатель видит сеансы сегодняшнего дня и одним нажатием отмечает, пришли гости или нет. Записывать и переносить здесь нельзя. Можно отметить уборку или служебный блок.

Расписание услуг СПА. Администратор СПА видит записи дня по кабинетам, записывает гостей на процедуры, отмечает результат («Выполнено») и ведёт смены специалистов.

Как записать гостя: нажмите «Записать», в окне «Запись на процедуру» выберите процедуру, кабинет, время начала (шаг 5 минут) и специалиста, затем гостя, который проживает в этот день, либо впишите фамилию гостя без брони, и нажмите «Записать». Если процедуре нужен специалист, без него записать нельзя.

Оплату определяет система: сначала процедуру оплачивает путёвка гостя, а сверх неё — счёт гостя.

Справочник СПА. Процедуры, кабинеты и специалисты отеля. Записать можно только на то, что заведено в справочнике.

8. Рестораны и склад

Раздел работает по данным кассовых систем и складского учёта. Эти данные программа только читает.

«Ресторанная аналитика». Показывает кассовые данные ресторанов: число чеков и гостей, кассу по месяцам, загрузку зала по часам, блюда, себестоимость и работу кухни. Сумма на экране — касса, а не выручка периода. Раздел открыт супер-администратору, генеральному директору, аналитику, финансовому контролёру, собственнику и менеджеру. Для анализа меню используются ABC и XYZ-классификации блюд.

«Финансы ресторана». Показывает по объектам общепита доли затрат Food cost, Labor cost и Prime cost, помесячный тренд и отклонения факта от плана по статьям. Можно открыть детализацию статьи и выгрузить данные.

«Товарные остатки». Показывает остаток товара на выбранную дату по складам и позициям. Остаток выводится расчётом по документам, поэтому экран отдельно показывает позиции с отрицательным остатком. Выберите дату и склад, чтобы посмотреть остаток.

«Параметры снабжения». Показывает, как часто на самом деле приезжают поставки: интервалы между приходами по поставщикам, позиции с редкой или неровной поставкой и изменение цены закупки. Экран доступен также шеф-технологу.

«Сверка бара». Собирает приход по накладным, остаток и продажи по алкоголю и помогает увидеть, на каком звене цифры расходятся.

9. Финансы

Финансовые экраны показывают управленческие цифры, собранные из учётных данных нескольких баз 1С и других подключённых систем. Это не бухгалтерская и не налоговая отчётность. 1С программа читает без изменений. Каждая цифра имеет пометку источника и достоверности.

«Executive 360». В заголовке экрана — «Финансы портфеля». Собирает деньги по всем объектам: выручку, EBITDA, доли затрат, план и факт. Можно выбрать период и режим «План vs факт». Экран открыт супер-администратору, генеральному директору, аналитику, финансовому контролёру и собственнику. Остальные роли экран не видят.

Месяц на экране может быть закрытым или открытым. В закрытом периоде показатели — факт. В открытом закрывающие данные ещё поступают. Кнопки закрытия и открытия периода есть не у всех ролей. Если в сводке по группе нельзя показать итог без искажения, экран не показывает свод и объясняет причину.

«Лестница прибыли USALI». Показывает, как из выручки по департаментам складывается прибыль отеля за месяц: от департаментов до GOP и дальше до EBITDA. USALI — отраслевая форма

отчётности гостиничного бизнеса. Экран только для чтения.

«Выручка отеля». Показывает загрузку и доходность номерного фонда за период: RevPAR, ADR, загрузку, проданные комнатоночи, отмены, окно бронирования, темп набора. Можно выбрать период и отель, а также выгрузить данные.

«Календарь закрытия периодов». Показывает, какие месяцы по каждому юридическому лицу уже закрыты, а какие ещё закрываются. Экран справочный: закрывать и открывать периоды на нём нельзя.

«Центр достоверности данных». На странице называется «Качество данных». Показывает, насколько полно и свежо данные доехали из источников в расчётные слои: сводку по источникам, разбор звонков, очередь сопоставления, журнал изменений справочников, сверку источников и дневные витрины.

«Происхождение метрик». Показывает, откуда берётся каждая метрика: источник, витрина, метрика. У каждой позиции есть статус, который говорит, опирается ли она на реальные данные.

10. Решения руководителя

10.1. «Дашборд» и «Кокпит»

«Дашборд» для руководителей — это «Пульс управляющей компании»: вердикт одной строкой, пульс портфеля, раздел «Требуют вашего внимания» с очередью решений, потерями и состоянием системы, блок «Объекты портфеля» с выручкой и показателями по каждому объекту. Остальные роли видят короткую сводку.

Блок «Пульс · ключевые метрики» показывает пять показателей гостиницы и рекламы за выбранный период и «лестницу до GOP». Пометки достоверности объясняют, насколько можно доверять каждому числу. Если данных нет, в плитке стоит «—» с пометкой «ожидание».

«Кокпит» содержит блок «Спросите АСМ · по всем данным». Он отвечает на вопросы о выручке, каналах, загрузке и расходе. Читайте ответ вместе с подписью: в ней написано, откуда взяты числа и за какой период. Если ассистент предлагает действие, оно исполняется только после вашего подтверждения.

10.2. Очередь решений

Очередь решений собирает предложения системы по всем направлениям: реклама, касса, персонал и другие. У каждого предложения указаны причина и правило, по которому оно появилось, и последствия подтверждения. Система предлагает и объясняет. Подтвердить, отклонить или отложить предложение может только человек с нужными правами.

- «Решения к подтверждению» — очередь предложений по всем направлениям. Доступна супер-администратору, генеральному директору, менеджеру и собственнику.
- «Что требует решения» — предложения вида «штраф», «задача на расследование», «уведомление». Доступна также HR и менеджеру качества.
- «Карточка решения» на кокпите показывает первое решение, которое ждёт ответа.

Как принять решение: откройте карточку, прочтите «что заметила система, что предлагает и что произойдёт после решения», нажмите «Подтвердить» или «Отклонить». Права проверяются при подтверждении. Если у вас нет права на действие, кнопка недоступна.

10.3. Сигналы, отклонения, эффект

- **«Замечания системы» (сигналы).** Страница собирает открытые сигналы: то, что система заметила в работе людей, процессов и данных и что ещё никто не разобрал. Сигналы сгруппированы по серьёзности. Решение по сигналу принимает человек.
- **«Отклонения в цифрах».** Очередь показателей, которые ушли за порог. Система показывает отклонение, а решает человек: принять в работу, закрыть с причиной или отменить.
- **«Эффект рекомендаций».** Реестр принятых рекомендаций. Для каждой видно исходное значение показателя, цель, полученный факт, окна замера и статус. Экран показывает также, если данных не хватает для вывода. Экран только показывает данные.
- **«Эскалации».** Рабочая очередь коммуникатора: просроченные задачи, нарушения срока ответа и чаты без ответа. Нужно связаться с ответственным и отметить контакт.

11. Персонал и порядок

11.1. Организационная структура (ОФС)

Экран «Организационная структура» показывает функции компании, кто их ведёт и кому они подчинены. На структуре работают задачи и штрафы. Кто кому подчинён, решает заказчик: экран показывает то, что внесено в систему.

- **Действующая структура** — дерево функций. Карточка функции показывает руководителя и подчинённых.
- Функцию можно переместить. Перемещения записываются в журнал операций.
- **Черновик структуры из данных.** Программа может предложить черновик по данным кадровой системы, табелей и кассы. Подчинённость в черновик вносит только человек и только по подтверждению. Для этого есть шаги: подтверждение руководителей, указание вышестоящих подразделений, ссылки на подтверждение, применение черновика.
- **Матрица взаимодействия.** Показывает, кто кому что передаёт, к какому сроку и по чему видно, что передача состоялась. Добавлять и снимать связи могут супер-администратор и генеральный директор.

Экран открыт супер-администратору, генеральному директору, менеджеру, HR, финансовому контролёру и аналитику.

11.2. Задачи

Экран «Задачи» работает в двух видах: список и канбан-доска. Карточка задачи показывает название, срок, исполнителя и статус. Значок срока показывает, сколько времени осталось.

Как поставить задачу. Для этого руководитель нажимает «Создать задачу». В окне три шага.

1. «Тип задачи». Выберите тип и нажмите «Далее».

2. «Детали». Введите название и при необходимости остальные поля.
3. «Назначение». Выберите функцию, при необходимости исполнителя, согласующего и срок.

Нажмите «Создать». Задача появится в колонке «Новые». Для повторяющейся задачи создаётся шаблон. Ставить задачи могут супер-администратор, генеральный директор и менеджер.

Как пройти задачу.

1. Руководитель нажимает «Назначить» и выбирает исполнителя и согласующего. Оба поля обязательны.
2. Исполнитель нажимает «Взять в работу». Задача переходит в «В работе».
3. Исполнитель нажимает «Выполнено» или «На согласование». Откроется окно «Подать на согласование». Если для подразделения нужно подтверждение съёмкой, сделайте фото камерой приложения. Снимок из галереи не подойдёт. Сделанный снимок сохраняется на устройстве и не пропадает, если связь оборвалась. Если нужен файл, приложите его. Напишите комментарий и нажмите «Подать».
4. Согласующий принимает работу или возвращает её с замечанием.

Экран «Смена». Спокойный список ваших задач на смену для планшета и телефона. На экране только то, что нужно сделать прямо сейчас. Если связи нет, действия сохраняются и отправляются при подключении.

11.3. Бизнес-процессы

Бизнес-процесс — цепочка шагов, которую можно запускать повторно; каждый шаг становится задачей для нужной функции. Процессы создают и запускают супер-администратор, генеральный директор, менеджер и HR.

11.4. Регламенты

«Регламенты» — документы и политики компании.

Сотрудник:

1. Откройте опубликованный регламент. Вверху видны название, состояние и версия.
2. Читайте текст. Если регламент разбит на разделы, отмечайте каждый кнопкой «Раздел прочитан». Пока не истёк таймер чтения, кнопка неактивна.
3. Когда прочитали всё, нажмите «Прочитано».
4. Нажмите «Пройти тест». Кнопка доступна только после отметки о прочтении. Ответьте на вопросы теста.

Руководитель пишет регламент, готовит вопросы теста, отправляет документ на утверждение и публикует его. Вкладка «Соответствие» показывает, кто прочитал регламент и прошёл тест.

11.5. Обучение и аттестация

Раздел «Обучение» позволяет записаться на учебные курсы, пройти их и получить сертификат. Курс собирается из регламентов: каждый регламент — один шаг. Вкладка «Управление» есть только у

супер-администратора и HR: там создаются курсы и записываются сотрудники.

11.6. Штрафы и апелляции

На экране «Штрафы» руководитель выписывает штрафы, а сотрудник видит свои штрафы под заголовком «Мои штрафы» и может их оспорить. У каждого штрафа есть причина, сумма, доказательства и полная история. Сотрудник всегда видит, кто и за что выписал штраф.

Как выписать штраф (супер-администратор, генеральный директор, менеджер):

1. Нажмите «Выписать штраф».
2. Выберите «Функция / подразделение». По «Дата нарушения» система подставит сотрудника, который держал функцию в тот день.
3. Проверьте поле «Сотрудник». Доступны только прямые подчинённые.
4. Выберите нарушение из справочника. Сумма подставится из справочника с допустимыми границами. Сумма вне границ не принимается.
5. Приложите доказательства: они обязательны.
6. Сохраните штраф.

Апелляция. Сотрудник подаёт апелляцию на своём штрафе, указывает доводы и прикладывает файлы. Руководитель рассматривает её на экране «Очередь апелляций», подтверждает штраф, меняет сумму или отклоняет штраф. «Политика штрафов» задаёт, сколько апелляций можно подать в месяц, сколько времени есть на подачу и на сколько уровней вверх может подниматься апелляция. Менять политику могут супер-администратор и генеральный директор. Вкладка «Недосмотры» показывает случаи, где нарушение выявлено поздно. «Дашборд пилота» показывает сводные показатели справедливости порядка штрафов.

12. Коммуникации

12.1. Мессенджер

Мессенджер — рабочие переписки внутри системы: личные диалоги, группы и чаты, которые система создаёт по задачам, процессам и обращениям. Видны только те чаты, в которых вы участвуете.

- Чтобы начать диалог, нажмите «Новый чат», выберите «Личный диалог» или «Группа». Для группы введите «Название группы» и добавьте участников.
- Действия с сообщением: «Ответить», реакции, «Копировать текст», «Переслать», «Закрепить», «Создать задачу» (задача получает текст сообщения), «Редактировать» и «Удалить» для своих сообщений, «Пожаловаться» для чужих.
- Для чата настраиваются участники, уведомления и архив.

Контроль сроков ответа показывает чаты без ответа. Они попадают в очередь «Эскалации».

12.2. Уведомления

Раздел «Уведомления» — личная лента событий в хронологическом порядке: задачи на согласовании, дедлайны, эскалации и системные события. Над заголовком показано число непрочитанных. Кнопка

«Прочитать все» отмечает все уведомления прочитанными. Лента подгружается по 25 записей, дальше — «Показать ещё». Лента только сообщает о событии. Решение вы принимаете на экране, на который ведёт уведомление.

12.3. Анонимные обращения

Через экран «Анонимные обращения» сотрудник отправляет жалобу, предложение или вопрос руководству и следит за статусом. Что видит автор и что получатель, определяют правила экрана. Руководство видит поступившие обращения, отвечает на них и меняет статус. Автор может открыть своё обращение с другого устройства. На экране есть тематическая сводка для руководства.

13. ИИ-помощник и база знаний

«База знаний компании» — чат, в котором можно задать вопрос по регламентам, процессам и стандартам. Ассистент отвечает на основе утверждённых документов компании. Чат доступен любому вошедшему пользователю, переписка личная.

1. Нажмите «Новый чат» или выберите чат в списке слева.
2. Напишите вопрос в поле. Enter отправляет вопрос, Shift+Enter переносит строку. Текст можно надиктовать кнопкой диктовки.
3. Нажмите «Отправить».
4. Ответ появится под вопросом с пометкой «ИИ-помощник».

Под каждым ответом показано, на чём он основан. Строка «По документам:» перечисляет источники: регламенты, статьи руководства или записи из раздела «Полезные действия». Нажатие на источник открывает документ. Если источников нет, показана плашка «Не нашёл в утверждённых документах»: такой ответ нельзя считать подтверждённым документами. Кнопка «Спросить руководителя» открывает «Анонимные обращения» с вашим вопросом в теме.

«Полезные действия» — библиотека проверенных решений типовых рабочих проблем. У каждой карточки есть проблема, шаги решения и ожидаемый результат. Новая карточка проходит согласование. Согласовать или отклонить карточку может не каждая роль. Одобренные карточки используются как источник ответов ассистента.

Ассистент не принимает решений и не исполняет действий. Если он предлагает действие, оно выполняется только после подтверждения сотрудником с нужными правами.

14. Сервис и репутация

Программа поддерживает опросы гостей по QR-коду и сбор отзывов с площадок. Результаты используются в аналитике и в решениях руководителя. Настройка опросов и подключение площадок выполняются администратором.

15. Обращение в поддержку

В программе есть раздел «Поддержка». Через него вы пишете в службу поддержки, если что-то не

работает, нужна доработка или есть вопрос по системе. Раздел доступен большинству ролей, включая сотрудников отелей.

Что на экране. Слева список ваших обращений, справа выбранное обращение с перепиской. На телефоне они идут по очереди, кнопка «К списку» возвращает назад. Вкладки списка: «Ждут вас», «В работе», «Решено», «Все». Поле «Поиск по номеру и тексту» ищет по номеру обращения и по тексту. Метка «новое» означает непрочитанный ответ. Список обновляется сам примерно раз в 30 секунд.

Как создать обращение.

1. Нажмите «Новое обращение».
2. Напишите «Описание». Это единственное обязательное поле. Описание можно надиктовать голосом.
3. «Тема» необязательна: если оставить пустой, её сформулируют по описанию.
4. Выберите «Категория»: «Баг», «Доработка», «Вопрос», «Техническая ошибка», «Доступ», «Данные», «Другое». Кнопка «AI-подсказка» подбирает категорию по описанию.
5. Выберите «Приоритет»: «Низкий», «Средний», «Высокий», «Критический».
6. При необходимости приложите файл через «Прикрепить файл»: перетащите его в окно, вставьте из буфера (Ctrl+V) или выберите кнопкой. Принимаются файлы до 40 МБ: изображения, PDF, DOCX, XLSX, текстовые файлы и архивы ZIP, 7Z, RAR. Программы и базы данных упакуйте в ZIP.
7. Нажмите «Создать обращение».

Статусы обращения.

- «Новое» — обращение создано, поддержка его ещё не взяла.
- «В работе» — поддержка занимается.
- «Ждём вас» — поддержка ждёт ответа от вас. Ответьте в поле под перепиской, обращение вернётся в работу.
- «Решено» — поддержка считает вопрос решённым.
- «Закрыто» — обращение закрыто, писать в него нельзя. Если вопрос остался, создайте новое.
- «Отменено» — обращение отменено.

Ответ поддержки приходит в раздел «Поддержка».

Другие каналы. Если войти в программу нельзя и форма недоступна, напишите на адрес info@acmsystems.ru. Укажите организацию, название объекта, что вы делали, что ожидали и что получили. Приложите снимок экрана.