

Романенко Е. М.

Студент

Новосибирский государственный университет экономики и управления

Россия, Новосибирск

СОВРЕМЕННЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ И ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ УДАЛЕННЫМИ КОМАНДАМИ В МАЛОМ ТУРАГЕНТСТВЕ

Аннотация: В научной статье рассматриваются результаты эмпирического исследования, проведенного на базе прохождения практики (туристическое агентство) с численностью персонала до 15 человек. Рассматриваются цифровые инструменты, используемые в онлайн – бизнесе, для организации удаленной и гибридной формы работы. Проводится анализ возможностей и ограничений использования этих технологий в условиях малого бизнеса туристической сферы.

Ключевые слова: цифровые технологии, удаленная работа, туризм, онлайн – бизнес, управление командой

Romanenko E. M.

Student

Novosibirsk State University of Economics and Management

Russia, Novosibirsk

MODERN TOOLS AND TECHNOLOGIES FOR MANAGING REMOTE TEAMS IN A SMALL TRAVEL AGENCY: OPPORTUNITIES AND LIMITATIONS

Abstract: The scientific article examines the results of an empirical study conducted on the basis of an internship (travel agency) with a staff of up to 15

people. Digital tools used in online business for remote and hybrid work head start are considered. The analysis of the possibilities and limitations of using these technologies in the context of small business in the tourism sector is carried out.

Keywords: digital technologies, remote work, tourism, online business, team management

Сфера туризма одной из первых ощутила последствия пандемии COVID-19 и была вынуждена адаптироваться к новым реалиям, включая удаленный формат работы. Несмотря на высокий спрос офлайн сервисов, современные туроператоры и турагентства всё активнее используют гибридный метод работы и цифровые инструменты для взаимодействия с клиентами, партнерами и внутри коллектива.

Цель статьи — выявление эффективных практик и ограничений использования цифровых инструментов управления на примере одного из туристических агентств Новосибирска, работающего с гибридной моделью (часть сотрудников — удаленно, часть — офлайн).

Исследование проводилось в течение одного месяца на базе туристического агентства города Новосибирска. Штат агентства «Why Not» составляет 14 человек. Методы, которые использовались в работе:

- Опрос сотрудников (n=12, вовлеченность – 85%);
- Глубокий анализ рабочих чатов в мессенджерах, CRM системе и внутренних документах;
- Интервью с руководителем и менеджерами;

1. Опрос сотрудников проводился с целью оценить субъективное восприятие новых условий труда и используемых технологий со стороны сотрудников. Это дало представление о степени адаптации, удовлетворенности, уровне стресса и восприятии эффективности процессов.

2. Анализ чатов использовался для объективной фиксации поведения сотрудников в цифровой среде. Это позволило исследовать, как коллеги взаимодействуют друг с другом в рабочих чатах, как быстро реагируют на задачи, каковы модели коммуникации. Были изучены рабочие чаты в Телеграм, WhatsApp, а также социальных сетях турагентства.

3. Интервью проводилось для получения глубокого понимания управленческих процессов и стратегий. Руководитель дал информацию о целях внедрения инструментов, подходах к контролю и мотивации, а менеджеры поделились барьерами и личными наблюдениями в удаленной работе.

Комплексное применение качественных и количественных методов исследования позволило зафиксировать не только фактические изменения в рабочем поведении сотрудников, но и выявить их отношение к цифровым инструментам и удалённому руководству. Полученные данные сформировали целостное представление о том, как технологии трансформируют внутренние процессы малого туристического бизнеса, раскрывая реальные точки роста и проблемные зоны.

На базе данного турагентства были внедрены несколько цифровых решений, обеспечивающих полноценную организацию качественной удаленной и гибридной работы.

Таблица 1.1 – Цифровые технологии внедренные в турагентство

Инструмент	Функциональное назначение	Особенности использования в агентстве
Bitrix24	CRM, управление задачами, коммуникации	Централизация клиентской базы, создание сделок, чат-каналы по направлениям
Zoom	Видеоконференции, презентации турпродуктов	Обучение менеджеров, презентации туров клиентам, командные собрания, коуч-сессии.

Trello (опционально)	Визуализация проектных задач	Использовался в тестовом режиме для планирования рекламных кампаний
----------------------	------------------------------	---

Особое внимание уделялось программе Bitrix24, как основному интеграционному инструменту. Он позволил объединить в одной среде работу с клиентами, внутренние коммуникации и контроль задач. По мнению сотрудников, после прохождения адаптации (1–2 недели), система стала удобной для повседневного взаимодействия.

Переход к удалённому и гибриднему управлению с использованием указанных инструментов дал измеримые результаты. Ниже приведены ключевые показатели до и после внедрения системы:

Таблица 1.2 – Ключевые показатели до и после внедрения цифровых систем

Показатель	До внедрения	После внедрения
Среднее время ответа клиенту	45 минут	20 мин
Время обработки заявки (до готового тура)	3 дня	2 дня
Количество ошибок в расчетах/оформлении	5 случаев/мес	2 случая/мес
Удовлетворенность клиентов (по опросам)	4,1 / 5	4,6 / 5

Также было зафиксировано повышение вовлечённости персонала в планёрки и развитие цифровых компетенций.

Таким образом, внедрение цифровых инструментов управления в условиях малого туристического агентства показало высокую степень практической эффективности: были зафиксированы существенные улучшения в скорости обработки клиентских запросов, снижении количества ошибок и росте удовлетворённости как со стороны клиентов, так и сотрудников. Полученные данные подтверждают, что грамотно подобранные и адаптированные под специфику бизнеса технологии могут стать ключевым фактором повышения эффективности удалённого управления даже в небольших командах. Это свидетельствует о высоком

потенциале цифровых решений для устойчивого развития малого онлайн - бизнеса в современных условиях.

Использованные источники:

1. Аксенова А.И. Особенности управления удаленными командами в сфере услуг [Электронный ресурс] // Современные научные исследования и инновации. – 2022. – №2(134). – URL: <https://web.snauka.ru/issues/2022/02/155647> (дата обращения: 19.04.2025).

2. Белов А.А., Мельникова И.Ю. Цифровая трансформация малого бизнеса: проблемы и решения [Электронный ресурс] // Форум молодых ученых. – 2021. – №7(57). – URL: <https://moluch.ru/archive/357/80161/> (дата обращения: 19.05.2025).

3. Deloitte. Remote work: A practical guide for business leaders [Электронный ресурс]. – 2021. – URL: <https://www2.deloitte.com/insights/us/en/focus/human-capital-trends/2021/remote-work-strategies.html> (дата обращения: 19.04.2025).

4. Гущина Е.В. Использование Bitrix24 в управлении проектами малого бизнеса [Электронный ресурс] // Экономика и предпринимательство. – 2023. – №8(141). – URL: <https://epp-journal.ru/articles/bitrix24-upravlenie/> (дата обращения: 19.04.2025).

5. Козырева Н.В. Контент-анализ в прикладных исследованиях. – СПб.: Питер, 2021. – 198 с.

6. Литвинова Т.А. Управление персоналом в условиях цифровизации экономики [Электронный ресурс] // Российское предпринимательство. – 2020. – №12(402). – URL: <https://www.creativeeconomy.ru/lib/40469> (дата обращения: 25.04.2025).

7. Наумов М.Ю. Роль CRM-систем в повышении эффективности клиентского сервиса [Электронный ресурс] // Маркетинг и логистика. –

2020. – №3(61). – URL: <https://mljournal.ru/articles/crm-sistemy> (дата обращения: 20.05.2025).