

# ГОТОВНОСТЬ К КОНГРЕССАМ НОМЕР ОДИН



В конце марта 2020 года мировая событийная отрасль была поставлена на паузу. Вынужденные каникулы, вызванные пандемией коронавируса, заставили многие события уйти из офлайна в онлайн. Тем не менее, и организаторы, и участники с нетерпением ждут, когда ограничения на проведение мероприятий будут сняты. О том, как использовал вынужденную паузу один из старейших игроков российского ивент рынка Центр международной торговли Москвы, и о том, какими будут безопасные офлайн-мероприятия будущего, журнал CongressTime поговорил с заместителем генерального директора ЦМТ по финансам и коммерции Вадимом Субботиным.

**Центр международной торговли Москвы работает на рынке более 40 лет. Что изменилось за это время?**

Наша сорокалетняя история иллюстрирует развитие современной конгрессной деятельности в России. Конечно, долгое время конгресс-центр ЦМТ был уникален, так как изначально строился как специализированная и отвечающая самым высоким стандартам площадка. Мы до сих пор стремимся соответствовать не только тем требованиям, которые предъявляют заказчики, но и передовому мировому опыту. Постепенно развивалась отрасль, менялись форматы мероприятий, совершенствовалось используемое оборудование и оснащение залов. Наша площадка также обновлялась. ЦМТ – это многофункциональное пространство. Помимо удобного расположения, здесь есть вся необходимая для проведения мероприятия инфраструктура: конгресс-залы, гостиница, рестораны, офисные возможности и многое другое. Для многих участников и организаторов конференций очень важно, чтобы пространство было спланировано удобно, чтобы люди могли найти решения в одном месте. В этом плане ЦМТ остается уникальной площадкой с точки зрения разнообразия инфраструктуры и ее качества.

**Недавно было озвучено, что получено разрешение на строитель-**

**ство нового офисного центра на территории ЦМТ. Планируется ли в нем разместить конгрессные залы? Или, наоборот, увеличить количество залов в существующем центре?**

Скорее, второй вариант. Конечно, мы рассматривали много направлений по развитию перспективных территорий. У нас уже сейчас много залов – около четырех десятков. Создание дополнительных конгрессных пространств с точки зрения бизнес-модели выглядит не так эффективно в перспективе, как использование офисных помещений. Но вы правы, действительно, у нас есть возможность перепрофилирования высвобождаемых площадей.

*Приоритет Центра международной торговли Москвы – обеспечить безопасность мероприятий.*

Сейчас мы рассматриваем несколько вариантов, в том числе создание дополнительных удобств вокруг ЦМТ. Мы видим развитие не в том, чтобы построить в этом месте что-

то новое, но в повышении качества нашего продукта. Сегодня наблюдается увеличение запросов в сторону досуговой составляющей и возможности людей отвлечься в перерывах или после мероприятия, а также запросы на здоровый образ жизни и экологию. Уже до пандемии существовал тренд на устойчивое развитие.

**Действительно, многие вспомнили про устойчивое развитие как раз сейчас, во время пандемии. Какие шаги делает ЦМТ, чтобы развиваться в качестве устойчивой площадки?**

Инвестиции в устойчивое развитие мы рассматриваем как возможность повышения эффективности и качества бизнеса. Особенность таких программ в событийной отрасли заключается в том, что не все принимаемые шаги являются видимыми и очевидными для клиентов. Это все, что связано с энергосбережением, уменьшением отходов, в том числе вредных, и многое другое. У нас есть программа, которую мы реализуем, чтобы соответствовать статусу экологичного и ответственного бизнеса. Сейчас мы также дорабатываем маркетинговую стратегию ЦМТ, в которой будут учтены эти аспекты и наши коммуникации с клиентами в этом направлении.

Безусловно, отдельно стоящим конгрессным центрам проще адапти-

роваться и перестроиться под современные требования, чем залам, встроенным в другую инфраструктуру. Тем не менее, мы эти задачи пытаемся решать за счет нашей multifunctionality. Например, во время вынужденной паузы мы разработали новые предложения для участников мероприятий, направленные на поддержание здоровья. Это один из элементов концепции устойчивого развития. В результате у нас появились фитнес-программа для мероприятий, специальное меню, ориентированное на здоровый образ жизни, и новые стандарты обслуживания, в том числе с учетом современных требований (индивидуальная упаковка, отдельная рассадка и т. д.). Опыт реализации таких услуг был у ЦМТ и раньше. В частности, они были востребованы на мероприятиях в сфере информационных технологий. Сейчас ситуация заставляет нас делать это нормой.

#### Как отразилась пандемия коронавируса и вынужденная пауза на деятельности ЦМТ?

Недавно мы принимали участие в вебинаре Международной ассоциации конгрессов и конференций (ICCA), посвященному тому, как площадки будут выходить из вы-

нужденного карантина. Основные проблемы у всех одни и те же. Безусловно, все ждет от местных органов власти каких-то регуляторных требований. Но, тем не менее, было интересно поговорить с коллегами из разных стран и попробовать использовать что-то из международного опыта в нашей деятельности. Одним из очевидных трендов является разделение входов и выходов на мероприятие. В целом управление потоками рассматривается как одно из приоритетных направлений в компаниях, управляющих конгрессными и выставочными площадками. От этого зависит, какого размера мероприятие мы сможем принимать. Определение маршрутов движения участников конгресса или выставки позволяет упростить соблюдение требований безопасности, в т. ч. и социальную дистанцию. Еще одним из трендов станет рассредоточение точек питания, чтобы избежать скопления людей в одном месте. В этом случае ЦМТ будет проще решить такую задачу, используя разнообразную инфраструктуру. Это будет нашим преимуществом. И, конечно, остаются такие общие процедуры, как измерение температуры и дезинфекция рук. Мы сейчас заказали оборудование, которое позволяет делать все замеры без остановки людей,

что позволит избежать скопления людей на входе. Эти технологии будут работать в ЦМТ на постоянной основе.

Во время вынужденной паузы через ЦМТ проходило в среднем около двух тысяч человек ежедневно. Именно поэтому с апреля на территории комплекса был введен жесткий режим, обязывающий всех посетителей носить маски и перчатки. Мы также выдаем их на входе и контролируем температуру. По сути, все меры, которые мы планируем для безопасного проведения мероприятий в дальнейшем, мы уже отработали во время действия режима самоизоляции. Более того, в компании был разработан стандарт безопасности в условиях распространения коронавируса. Он касается не только конгрессов, но и работы отеля и ресторанов. Мы проводим регулярные тренинги для сотрудников в этом направлении.

#### На основании чего был разработан этот стандарт?

В первую очередь, это требования Роспотребнадзора. Мы также использовали опыт других международных площадок и отелей. Мы постоянно находимся на связи с членами Ассоциации центров международной торговли и обмениваемся с ними мнениями. Вообще в ЦМТ все подразделения и все виды деятельности стандартизированы, поэтому у нас уже использовался стандарт обеспечения безопасности. С учетом современных реалий и требований он был дополнен. В работе большого комплекса нельзя полагаться на случайность, все должно четко выполняться свои задачи.

**Безопасность мероприятия в современных условиях – это дополнительные расходы для площадки. Будет ли это отражаться на организаторах мероприятий? Значит ли это, что проведение**

#### КЛЮЧЕВЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ МЕЖДУНАРОДНЫХ АССОЦИАЦИЙ, ПРОХОДИВШИЕ В ЦМТ МОСКВЫ

- Конгресс Всемирной Медицинской ассоциации, 2015 год
- 33-я Всемирная конференция IASP, 2016 год
- Съезд Международной стрелковой ассоциации, 2016 год
- Первая Глобальная конференция ВОЗ «Ликвидировать туберкулез в эпоху устойчивого развития: многосекторальный подход», 2017 год
- 24-й Международный конгресс по обогащению полезных ископаемых, Международный совет IMPC, 2018 год
- Заседания региональных секций ФИФА в рамках 68-го Конгресса ФИФА, 2018 год
- 70-й Всемирный конгресс профессионалов рынка недвижимости, Международная Федерация профессионалов рынка недвижимости, 2019 год

*Данные за последние пять лет*

**конгрессов на площадке ЦМТ станет дороже? Необходимо ли это учитывать организаторам в своих бюджетах?**

Хорошие вопросы. Сейчас на них нет готовых ответов. С одной стороны, хотелось бы, чтобы все наши дополнительные затраты были направлены на повышение качества услуг для клиентов и приносили дополнительный доход нам. С другой стороны, понятно, что восстановление событийной индустрии будет проходить в течение достаточно продолжительного периода времени. В этой связи вопрос ценообразования будет зависеть от рынка. Могу сказать с уверенностью одно – мы не экономим на безопасности наших клиентов, несмотря на то, что наша деятельность относится к пострадавшим отраслям. Мы никогда не ставили вопрос, сможем ли мы продать лампы для дезинфекции помещений нашим клиентам. Для нас это необходимость и приоритет – обеспечить безопасность нашей территории для мероприятий. Мы рассматриваем это как общее улучшение качества продукта ЦМТ.

**Сегодня все организаторы ждут снятия ограничений на проведение мероприятий. Скорее всего, событийный рынок изменится. Как вы планируете свою работу с клиентами после этого?**

Хотел бы отметить, что во время вынужденной паузы наши менеджеры оставались на постоянной связи с клиентами. Возможно, даже больше, чем в обычной жизни. Мы изменили систему IP-телефонии, чтобы сделать возможным переадресацию звонков на наших сотрудников, которые, как и многие в Москве, работали в режиме самоизоляции из дома. Как ни странно, входящих запросов было достаточно много. Безусловно, рынок будет меняться. Об этом сейчас много говорят. В последние 2,5 месяца наши сотрудники приняли участие в большом количестве вебинаров и онлайн-конференций. Задача состояла не толь-



*Сотрудники ЦМТ работают в перчатках и масках.*



*В целях безопасности в номерах отеля убраны подушки и покрывала, а также все декоративные предметы. При заселении гостям выдаются маски, перчатки и дезинфицирующие салфетки.*



*В зонах скопления людей на территории ЦМТ нанесена разметка для обозначения социальной дистанции.*

ко в том, чтобы получить какие-то новые знания, но и выявить, какие потребности есть у клиентов сегодня с учетом сложившейся ситуации. Все это станет основой для наших новых предложений.

Одним из основных каналов привлечения мероприятий для нас остается проработка отраслей. Это не только взаимодействие с постоянными клиентами и проектами, которые проходят на территории ЦМТ, но и работа с ответственными ведомствами и структурами. Эта деятельность продолжается в обычном режиме. Сегодня больше внимания мы также уделяем активной работе по поиску проектов. В структуре ЦМТ есть служба активных продаж. Именно на нее сейчас ложится большая нагрузка.

Есть еще немаловажный аспект по работе с клиентами. Онлайн-мероприятия проходили у нас и раньше. Это были различные телемосты, бизнес-миссии, отдельные сессии в рамках крупных мероприятий и другие события. У нас есть определенный опыт в этой сфере, есть соответствующее оборудование и технические возможности. Но сейчас мы предлагаем новые решения по проведению гибридных мероприятий. У нас уже есть несколько запросов от клиентов. Мы ожидаем, что это предложение будет востребовано не только до момента снятия ограничений, но и после, так как потребуются время на восстановление событийной отрасли и ее нормального функционирования.

**В продолжение разговора о каналах привлечения мероприятий необходимо отметить, что ЦМТ является старейшим членом ИССА от России. Вы вступили в нее одними из первых еще в конце 1980-х годов. Что дает членство в этой ассоциации для вашей организации?**

Действительно, в этой ассоциации мы давно. Можно выделить несколько направлений, которые являются важными для нас при работе с ИССА. Во-первых, это возможность обмена опытом и обучение. Это уникальный источник проверенных знаний для наших сотрудников. Во-вторых, мы изначально были ориентированы на проведение международных мероприятий. Членство в ИССА и нахождение в ее базах является обязательным, но не единственным условием для подтверждения качества оказываемых услуг на международном уровне. Третье преимущество – это возможность доступа к базе ротируемых мероприятий. Для нас важным является работа с международными ассоциациями, которые организуют такие проекты. Правда, здесь есть определенная сложность. Мы можем все проработать, выйти на связь со штаб-квартирой ассоциации, но по условиям площадка не может сама выступать в качестве лидера заявочной кампании. Для этого необходима принимающая сторона, локальная ассоциация. К сожалению, не всегда удается эффективно соединить всех участников тендерной команды.

Сегодня количество ротируемых международных мероприятий не такое большое, как хотелось бы. Одним из последних, которое прошло на территории ЦМТ, является 29-й Международный конгресс по обогащению полезных ископаемых IMPC. Мы начали им заниматься еще в 2011 году, а состоялся он в 2018. Это подтверждает тот факт, что такие мероприятия требуют долгосрочного планирования и большой подготовительной работы. В этом году у нас должен был прохо-

#### КЛЮЧЕВЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ РОССИЙСКИХ АССОЦИАЦИЙ, ПРОХОДИВШИЕ В ЦМТ МОСКВЫ

- Международная конференция «Репродуктивные технологии сегодня и завтра», 2016 год.  
Организатор: Российская ассоциация репродукции человека.
- Конгресс по психическому здоровью, 2018 год.  
Организатор: Союз охраны психического здоровья.
- Российский национальный конгресс кардиологов, 2018 год.  
Организатор: Общероссийская общественная организация «Российское кардиологическое общество».
- III Всероссийский конгресс по геронтологии и гериатрии, 2019 год.  
Организаторы: Российский национальный исследовательский медицинский университет им. Н. И. Пирогова, Российский геронтологический научно-клинический центр, Российская ассоциация геронтологов и гериатров.
- Всероссийский водный конгресс, 2019 год.  
Организатор: Российская ассоциация водоснабжения и водоотведения.
- Международный форум по онкологии и радиологии, 2019 год.  
Организаторы: ФГБУ «НМИЦ радиологии» Минздрава России, МНИОИ им. П. А. Герцена, Научно-исследовательский институт урологии им. Н. А. Лопаткина, Медицинский радиологический научный центр им. А. Ф. Цыба, Ассоциация организаторов здравоохранения в онкологии.

*Данные за последние пять лет*

дить 37-й Международный конгресс по детской книге IBBY, но в связи со сложившимися обстоятельствами он перенесен на 2021 год. Этот конгресс пришел к нам не из базы ICSSA, но членство в этой ассоциации сыграло важную роль при выборе площадки проведения. Сейчас в работе у ЦМТ несколько ротируемых конгрессов на 2022–2023 годы.

**Москва в ежегодном рейтинге событийных дестинаций ICSSA по Европе занимает 39-е место. Эти позиции сильно не меняются в течение нескольких лет. Как можно улучшить ситуацию?**

Необходимо отметить, что те возможности, которые есть у Москвы для проведения международных мероприятий, используются сейчас не в полном объеме. По итогам общения с организаторами и участниками мы можем выделить несколько важных факторов, не зависящих от площадки и оргкомитета. Например, простота оформления виз для участников мероприятий. Это проблема не только для России, она есть и в других странах. Еще одним важным фактором является постоянная работа по продвижению. Необходимо на постоянной основе проводить своеобразное роуд-шоу, которое бы позволило показать, что Москва – это хорошее место для проведения мероприятий.

Еще важно отметить, что подготовка международных конгрессов – это всегда большие расходы, в том числе на этапе привлечения. Очень часто компании, участвующие в подаче заявки, выступают кредиторами и несут все расходы, связанные с подготовкой и участием в тендере, когда еще нет ни подтверждения о проведении мероприятия в России, ни бюджетов, ни спонсоров. Сегодня у нас в стране нет регулируемых механизмов, которые могли бы использовать такие компании для подготовки заявки. Например, льготное кредитование, банковские гарантии для этих целей, гранты или субсидии от государства. Это



*Варианты рассадки участников мероприятия в конгресс-залах с учетом новых требований безопасности.*

серьезно снижает возможности России, и Москвы, в частности, по привлечению международных конгрессов.

### Много ли проводится мероприятий российских научных и прочих отраслевых ассоциаций в ЦМТ?

Да, доля таких мероприятий достигает 25–30% от общего количества проектов, проводимых на территории ЦМТ. Более активными являются ассоциации, связанные с медицинской и промышленностью.

### Как выстраивается работа с такими клиентами? Предоставляются ли какие-то специальные условия со стороны площадки для таких мероприятий?

Наверное, нет смысла выделять какие-то специальные требования и условия для ассоциаций. На самом деле они сильно отличаются друг от друга и количеством участников, и бюджетом. Здесь правильнее говорить об индивидуальном подходе со стороны ЦМТ к таким заказчикам.

Мы всегда стараемся адаптироваться под их требования, в том числе в части конфигурации залов, рассадки и так далее. Как правило, такие ассоциации работают с профессиональными операторами на постоянной основе. Именно с ними мы работаем в более тесном контакте и решаем все возникающие вопросы.

### Есть ли какие-то специальные требования со стороны ассоциаций к площадке? Что необходимо учитывать при планировании научных конгрессов?

Для мероприятий ассоциаций важной является возможность параллельного проведения нескольких сессий. И ЦМТ может предложить им все инфраструктурные условия для этого. Еще одним преимуществом нашей площадки для таких мероприятий является удобство логистики с точки зрения размещения в отелях и транспортной доступности.

### Почему необходимо выбрать ЦМТ для следующего конгресса?

Во-первых, это безопасность и гостеприимство. Наш неофициальный лозунг, который сегодня становится практически осязаемым и подтверждается конкретными действиями. ЦМТ предоставляет возможность комфортного посещения и проведения мероприятий, когда люди могут чувствовать себя спокойно и защищенно. Во-вторых, постоянное повышение качества нашего продукта. В-третьих, это возможности нашей инфраструктуры и предложение максимально комфортных условий для организаторов и участников мероприятий. Это касается и отелей, и ресторанов, и офисных пространств. В-четвертых, это люди, которые работают в ЦМТ. Профессионализм и клиентоориентированность нашей команды являются залогом успеха любого мероприятия.



В новом ресторане на двадцатом этаже ЦМТ рассадка гостей выполнена с соблюдением социальной дистанции.



ЦМТ разработаны варианты подачи кофе-брейка в индивидуальной упаковке для участников мероприятия.

# COVID-19 БЕЗОПАСНОСТЬ ЗДОРОВЬЯ ПРЕВЫШЕ ВСЕГО!



## ПРОСТЫЕ ПРАВИЛА, КОТОРЫЕ МЫ СОБЛЮДАЕМ, ЧТОБЫ УБЕРЕЧЬСЯ:



### Вместо рукопожатий — приветливая улыбка

Вирус передается при прикосновениях, поэтому рекомендуем воздержаться от привычных приветствий в виде рукопожатий и поцелуев, просто улыбнитесь друг другу, обменявшись хорошим настроением.



### Держим дистанцию

Стараемся не приближаться друг к другу ближе 1,5 м. Вирус передается воздушно-капельным путем, для вашего удобства мы нанесли специальную разметку, которая позволит вам соблюдать социальное дистанцирование.



### Мою руки чаще

Каждое касание дверных ручек и перил в общественных местах может занести на кожу вирус. Мы регулярно обрабатываем все контактные поверхности, но все же рекомендуем мыть руки с мылом чаще и пользоваться дезинфицирующими спиртовыми растворами, убивающими вирус.



### Бережем лицо и глаза

Попадая с рук на лицо, вирус через слизистые оболочки рта и глаз оказывается в организме. Средства индивидуальной защиты - маски (респираторы) и перчатки - эффективный способ защиты и самодисциплины.



### Поддерживаем чистоту

Вирус может оставаться на поверхностях до 72 часов, поэтому мы проводим обработку контактных поверхностей не реже 1 раза в час, чаще проветриваем помещения и проводим специальную обработку систем кондиционирования воздуха.



### Ведем здоровый образ жизни

Вредные привычки и малоподвижный образ жизни ослабляют иммунитет и делают организм уязвимым к вирусу. Откажитесь от курения и не злоупотребляйте спиртными напитками, делайте зарядку вместе с нашими тренерами WTC Fitness.



### Безопасно доставляем еду

Чтобы избежать скопления людей в нашей столовой, мы доставляем ваши любимые блюда прямо в офис, используем безопасную упаковку и одноразовую посуду.



### С температурой остаемся дома и вызываем врача

На всех входах в здания и рабочих местах Центра международной торговли термометрия проводится не реже двух раз в день. Сотрудники с повышенной температурой не допускаются на рабочие места, нашим санитарным врачом им рекомендуется оставаться дома и вызвать врача.



### Будьте в курсе и доверяйте только достоверным источникам

Распространение недостоверной информации наносит не меньший вред здоровью окружающих, чем опасность заразиться вирусом. Доверяйте только проверенным источникам - вся достоверная информация о вирусе на портале [www.pkoronavirus.rf](http://www.pkoronavirus.rf), об остальном вы можете узнать на нашем портале [www.wtcmoscow.ru](http://www.wtcmoscow.ru) или на наших страницах в соцсетях.



### Наберемся терпения

Эпидемия не навсегда! Вместе мы ее победим и встретимся на мероприятиях на наших площадках!

### Бережем себя и своих близких!

Всегда ваш, Центр международной торговли