

**Применение современных цифровых решений для оптимизации бизнес-процессов конгресс-центра Сеченовского Университета**

**Научный руководитель – Лебедь Ольга Леонидовна**

***Жилин Сергей Михайлович***

*Студент (магистр)*

Первый Московский государственный медицинский университет имени И.М. Сеченова,  
Москва, Россия

*E-mail: zhilin\_s\_m@staff.sechenov.ru*

***Лебедь Ольга Леонидовна***

*старший преподаватель кафедры социологии медицины, экономики, здравоохранения  
и медицинского страхования, к. соц. н., доцент,*

*ФГАОУ ВО Первый МГМУ им. И.М. Сеченова Минздрава России, Институт соци-  
альных наук*

*Москва, Россия*

*lebed\_o\_l@staff.sechenov.ru*

***Жилин Сергей Михайлович***

*магистрант, специальность Социология*

*ФГАОУ ВО Первый МГМУ им. И.М. Сеченова Минздрава России*

*Москва, Россия*

*zhilin\_s\_m@staff.sechenov.ru*

***Зелинская Юлия Николаевна***

*магистрант, специальность Социология*

*ФГАОУ ВО Первый МГМУ им. И.М. Сеченова Минздрава России*

*Москва, Россия*

*zelinskaya\_yu\_n@staff.sechenov.ru*

В современных условиях стремительной цифровизации использование современных инновационных технологий в деятельности конгрессных площадок приобретает особую актуальность для соответствия вызовам времени.

Современные цифровые технологии открывают широкие возможности для трансформации традиционной модели работы конгресс-центра в интеллектуальную экосистему, способную оперативно адаптироваться к растущим требованиям организаторов и участников мероприятий. От внедрения систем умного управления организационным процессом до цифровых платформ регистрации и коммуникации – каждый элемент технологической модернизации направлен на повышение качества сервиса и операционной эффективности.

Новые цифровые решения оптимизации бизнес-процессов Конгресс-центра охватывают все ключевые направления деятельности, связанные с управлением пространством и ресурсами, организацией мероприятий, коммуникацией и взаимодействием, документационным обеспечением, аналитикой и отчетностью, безопасностью и контролем, финансовым управлением, маркетингом и продвижением [1]. Блок «Управление пространством и ресурсами» способствует автоматизированному планированию помещений, мониторингу загрузки конференц-залов, управлению техническим оснащением, а также оптимизации системы умного оснащения и климат контроля. Для организации мероприятий важным

аспектом выступает создание и внедрение цифровых платформ для регистрации участников и онлайн-систем аккредитации спикеров, создание электронных бейджей, внедрение информационных стендов. Коммуникация и взаимодействие предполагает создание и использование мобильного приложения для участников, платформы для онлайн-трансляций, чат-бота для оперативной поддержки в режиме реального времени, использование системы синхронного перевода. Для безопасности и контроля, учитывая сегодняшние реалии, необходимо введение системы распознавания лиц и бесконтактной системы доступа. В свою очередь, маркетинг и продвижение предусматривает использование систем, анализирующих целевую аудиторию и оценивающих эффективность маркетинговых процессов, включая создание автоматизированных рассылок и персонализированных коммуникаций.

Эффективное внедрение вышеуказанных цифровых решений в деятельности Конгресс-центра Сеченовского Университета позволит сократить время на административные процессы, повысить качество обслуживания, оптимизировать использование человеческих ресурсов и обеспечить масштабируемость процессов, которые подразумевают создание единой цифровой экосистемы.

При этом важно отметить, что успех внедрения цифровизации в Конгресс-центре будет зависеть от комплексного подхода и поэтапного внедрения решений, включая постоянное информационное обновление.

Внедрение современных цифровых решений в бизнес-процессы Конгресс-центра может быть связано с рядом проблем. Во-первых, основной проблемой являются технические ограничения, в части функциональных возможностей, необходимых для обеспечения полного цикла организации и проведения мероприятий. Следует также отметить проблемы, связанные с несовместимостью новых систем с действующим оборудованием, риском сбоев в работе из-за высокой нагрузки во время масштабных мероприятий, в том числе качества Интернета. Во-вторых, существенные финансовые инвестиции, связанные с высокими затратами на приобретение и поддержку цифровых решений, расходами на обучение персонала, необходимостью регулярного обновления оборудования и программного обеспечения. Помимо вышеуказанных проблем, стоит также отдельно выделить сложности, связанные с внедрением нововведений в существующий рабочий процесс, в том числе включающий в себя необходимость длительного обучения сотрудников новым системам, управления большим количеством цифровых потоков и адаптации систем под разные форматы мероприятий.

Особое внимание следует уделять и специфическим проблемам медицинского профиля, которые обусловлены необходимостью соблюдения строгих требований к обработке медицинской информации, к системам синхронного перевода медицинской терминологии, также необходимостью обеспечения защиты персональных медицинских данных.

Минимизация перечисленных проблем требует тщательного планирования этапов внедрения цифровых решений, проведения пилотных проектов перед полномасштабным внедрением, создания системы быстрого реагирования на технические сбои, постоянного обучения и поддержки определенного высокого уровня компетенции персонала, регулярного контроля безопасности и эффективности цифровых систем, обеспечения технической поддержки на всех этапах внедрения [2]. Успешное преодоление этих ограничений возможно только при комплексном подходе к цифровизации и постоянном мониторинге эффективности внедрения современных цифровых решений для оптимизации бизнес-процессов Конгресс-центра Сеченовского Университета.

Для того, чтобы учесть все необходимые требования и предложить оптимальные варианты использования цифровых технологий в деятельности Конгресс-центра необходимо провести социологические, социальные и социально-экономические исследования, которые позволят обозначить реперные точки ожидания заказчиков. Проведение медико-со-

психологических и социально-экономических научных исследований, которыми занимаются в учебном процессе магистранты, позволят соотнести потребности заказчиков с возможностями использования не только цифровых технологий, но и возможностями Конгресс-центра.

Конгресс-центр Сеченовского университета, являясь площадкой для проведения масштабных научных мероприятий и международных форумов в сфере медицины и здравоохранения, также рассматривает возможность оптимизации своих бизнес-процессов для обеспечения максимально эффективной организации мероприятий.

### Источники и литература

- 1) 1. Маслова В. М., Управление персоналом : учебник и практикум для вузов / В. М. Маслова. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 451 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15958-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535563> (дата обращения: 28.02.2025).
- 2) 2. Психология управления [Электронный ресурс] : учебник / под ред. докт. психол. наук, проф. Н. Д. Твороговой ; Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования Первый Московский государственный медицинский университет имени И. М. Сеченова Министерства здравоохранения Российской Федерации (Сеченовский Университет). — 4-е издание переработанное. — Электронные данные. — Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2023. — ISBN 978-5-9704-7061-9.