

Всероссийская конференция  
**Производительность.**  
Культура

Нижегородский музей-  
заповедник

**Производительность.  
Точка роста для музея**

Петушин Степан Юрьевич  
заведующий музеем «Нижегородский кремль»

НАЦИОНАЛЬНЫЕ  
ПРОЕКТЫ  
РОССИИ

Организаторы



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ОЦК  
в сфере культуры

РОСКУЛЬТПРОЕКТ  
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
Центр культурных стратегий и проектного управления

Партнёры



Министерство  
экономического развития  
Российской Федерации

РОССИЯ –  
СТРАНА  
ВОЗМОЖНОСТЕЙ

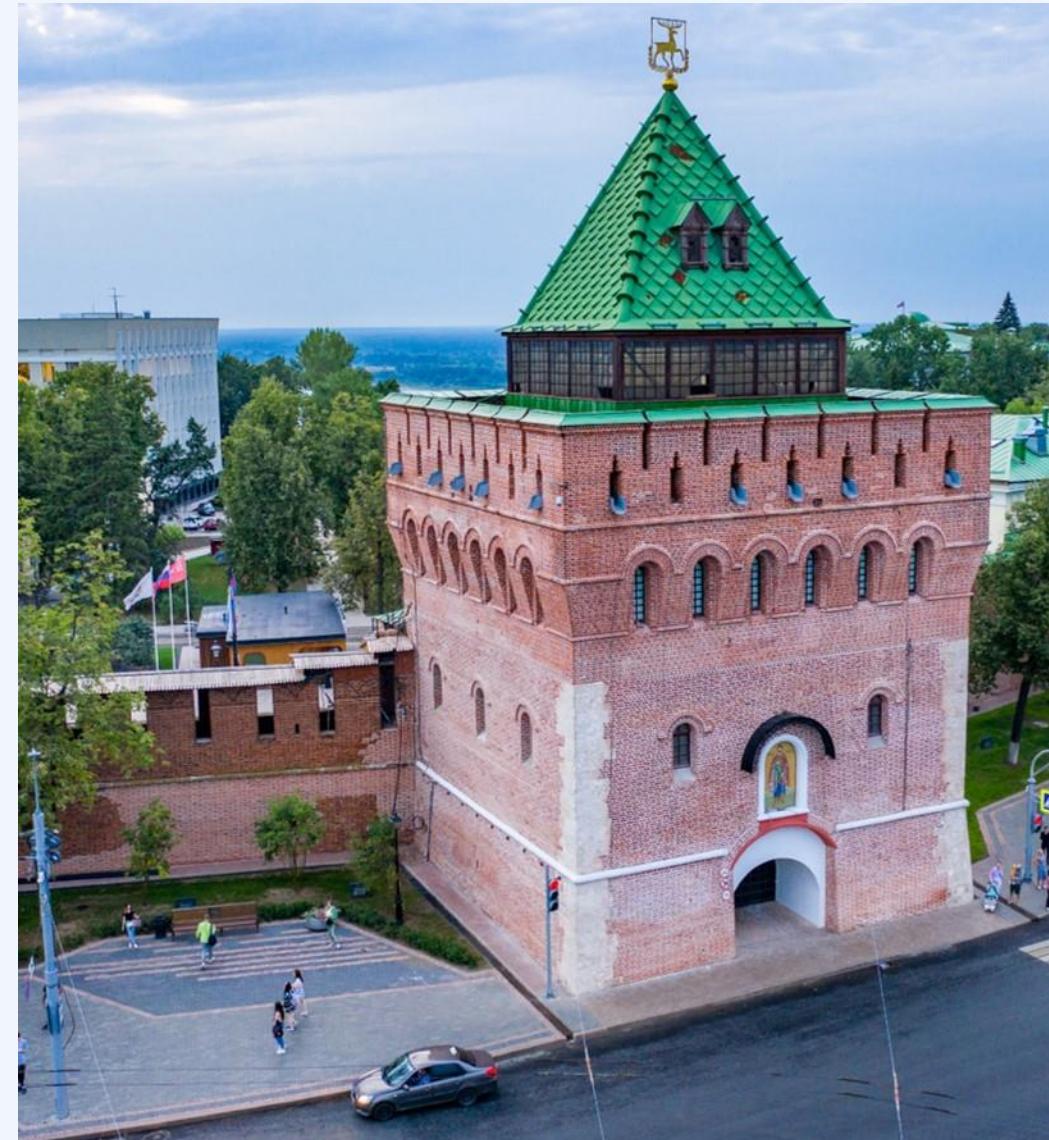
МАСТЕРСКАЯ УПРАВЛЕНИЯ  
СЕНЕЖ

РОСАТОМ  
ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЦЕНТР  
КОМПЕТЕНЦИЙ В СФЕРЕ  
ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ  
ПРРД

# Музей «Нижегородский кремль»

- входит в состав Нижегородского музея-заповедника;
- построен в начале XVI века для защиты северо-восточной границы Московской Руси;
- самый сохранившийся и доступный кремль;
- единственный в России круговой маршрут по стене кремля (2113 м);
- 1 200 000 посетителей музея в год;
- победитель II Премии «Пушкинская карта» в номинации «Лучший региональный музей России».

Всероссийская конференция  
Производительность.  
Культура



# Бережливое производство и музей

Вызов для музея:  
повышение  
удовлетворенности  
посетителей и количества  
посещений за счет увеличения  
производительности труда при  
сохранении численности  
сотрудников организации.

Всероссийская конференция  
Производительность.  
Культура



## ОБУЧАЮЩИЙ ЦИКЛ 3 ДНЯ

## РАБОЧАЯ ГРУППА



- Заместитель министра культуры НО
- Генеральный директор Нижегородского музея-заповедника

- Заведующий музеем
- Представитель ФЦК

РУКОВОДИТЕЛИ ОТДЕЛОВ:  
научного, экскурсионного,  
методического, маркетинга,  
административно-хозяйственного



ЭКОНОМИСТЫ  
БУХГАЛТЕРИЯ  
КАДРЫ



# Работа группы

Всероссийская конференция  
Производительность.  
Культура

**ЕЖЕНЕДЕЛЬНО**

- СОСТАВЛЕНИЕ ПЛАНА - ГРАФИКА МЕРОПРИЯТИЙ

- НАЗНАЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННЫХ ЛИЦ

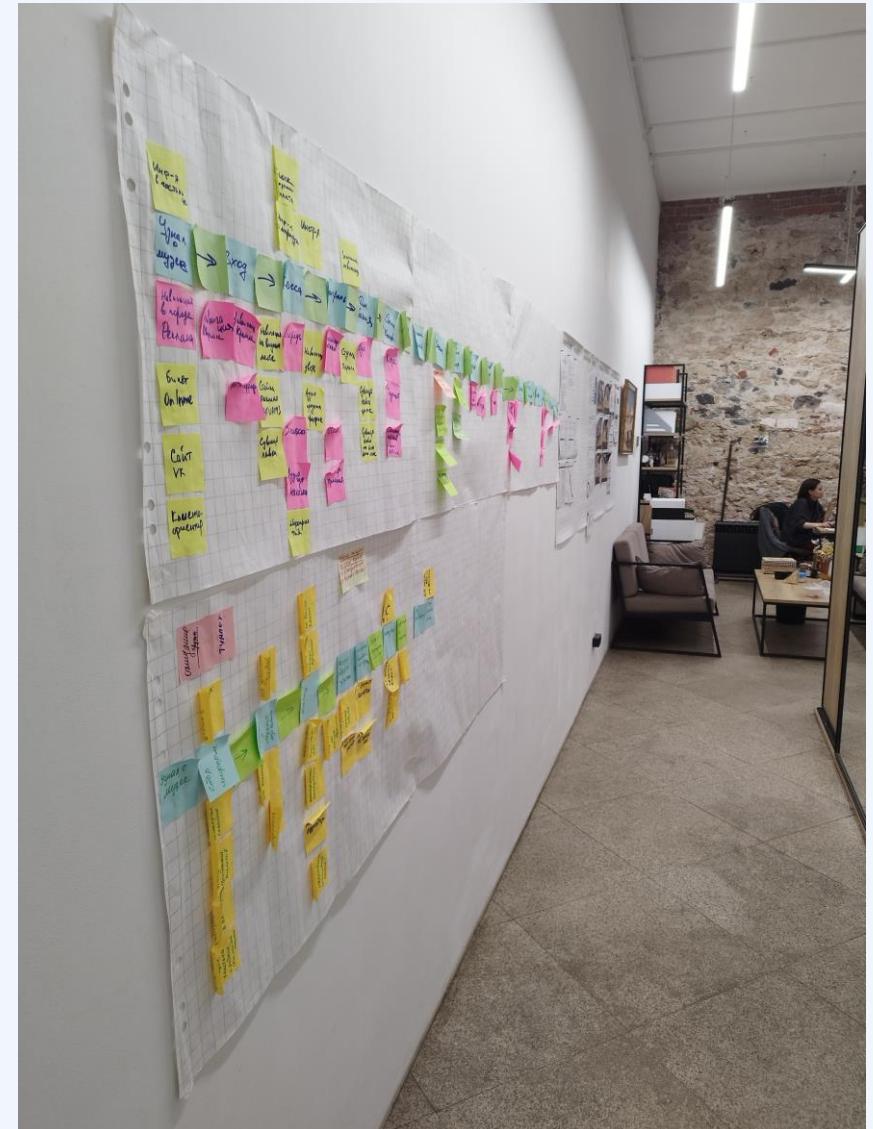
- ОПРЕДЕЛЕНИЕ КОНТРОЛЬНЫХ ТОЧЕК

- СБОР РАБОЧЕЙ ГРУППЫ  
1,5 часа

**ЕЖЕНЕДЕЛЬНО**

- ДОКЛАД О ПРОДЕЛАННОЙ РАБОТЕ

2025



# Процессы проекта

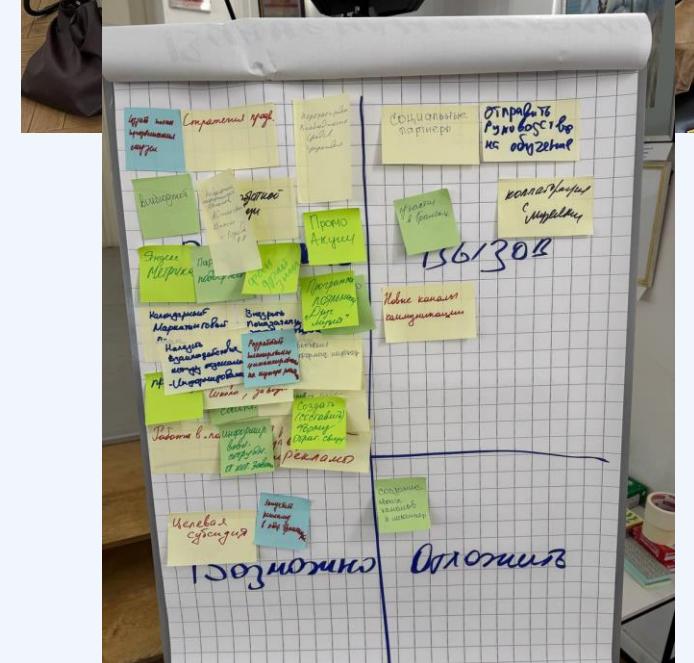
## «Повышение эффективности процесса привлечения населения в музеи»:

- увеличение количества посетителей купивших билеты онлайн;
- повышение доступности культурно-образовательных мероприятий для индивидуальных посетителей за период;
- рост объема публикаций о музее в СМИ и соцсетях.

## «Совершенствование клиентского пути при непосредственном посещении музея»:

- повышение удобства навигации на территории кремля;
- уменьшение времени покупки билета в музей;
- повышение качества работы персонала первой линии.

Всероссийская конференция  
Производительность.  
Культура



# Музей в «процессе»

Всероссийская конференция  
Производительность.  
Культура

## ОПТИМИЗИРОВАН ПРОЦЕСС

**Оптимизирован процесс**  
по работе сотрудников  
первой линии (чек-листы и  
скрипты для кассиров и  
смотрителей)

## ТРАНСФОРМАЦИЯ САЙТА

**Отказ от сайта-визитки,**  
переход на **сайт-  
маркетплейс**

## ПОНЯТНАЯ НАВИГАЦИЯ

**Разработана**  
понятная  
навигация в  
ключевых точках  
клиентского пути

## ВНУТРЕННИЕ КОММУНИКАЦИИ

Создан единый  
информационный канал  
коммуникации между  
различными отделами,  
внедрен единый **БРИФ** на  
инфоповоды музея

## БЮДЖЕТ НА РЕКЛАМУ

**Разработан план по**  
продвижению музея в  
городе, **запланирован**  
бюджет на рекламу и  
SEO-продвижение

## РАБОТА С АУДИТОРИЕЙ

**Внедрена стратегия по**  
работе с разными  
группами посетителей по  
сезонам

# Чего достигли

**Проблема:** Низкая удовлетворенность посетителей музея из-за сокращенного времени работы в зимний период.

**Решение:** С 1 ноября 2025 года увеличили время работы филиала в зимнее время (октябрь-март) до 20:00.

- **Кадровый вопрос**

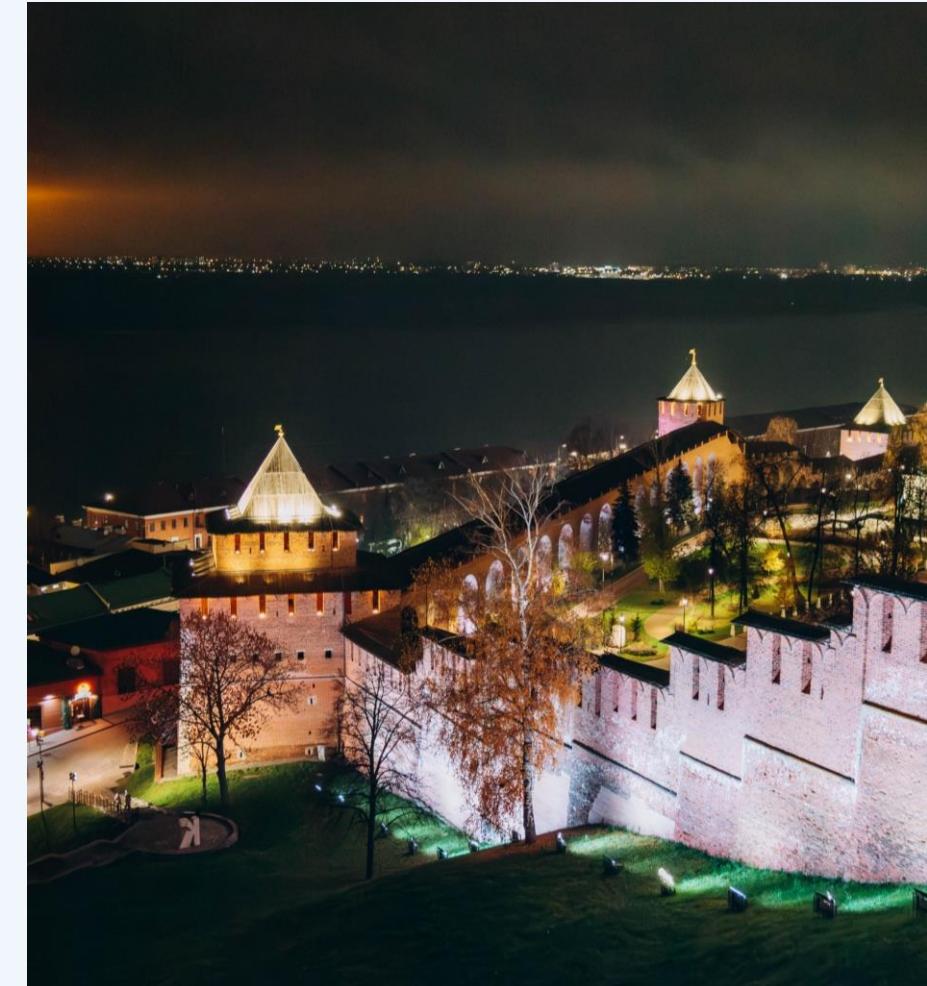
Оптимизация работы персонала первой линии.

- **Рост посещаемости**

По итогам ноября 2025 года музей посетило **на 74% людей больше**, чем в ноябре 2024 года  
**Выручка выросла на 83%.**

2025

Всероссийская конференция  
Производительность.  
Культура



Всероссийская конференция

# Производительность. Культура

НАЦИОНАЛЬНЫЕ  
ПРОЕКТЫ  
РОССИИ

## Организаторы



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



ОЦК  
в сфере культуры

РОСКУЛЬТПРОЕКТ  
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
Центр культурных стратегий и проектного управления

## Партнёры



Министерство  
экономического развития  
 Российской Федерации



РОСАТОМ



ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЦЕНТР  
КОМПЕТЕНЦИЙ В СФЕРЕ  
КУЛЬТУРЫ

