


Всероссийская конференция
Произв  дительность.
Культура

Нижегородский музей-
заповедник

Производительность. Точка роста для музея

Петушин Степан Юрьевич
заведующий музеем «Нижегородский кремль»

НАЦИОНАЛЬНЫЕ
ПРОЕКТЫ
РОССИИ

Организаторы



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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



ОЦК
в сфере культуры

Партнёры



Министерство
экономического развития
Российской Федерации

РОССИЯ –
СТРАНА
ВОЗМОЖНОСТЕЙ

МАСТЕРСКАЯ УПРАВЛЕНИЯ
ЦЕНЕЖ



РОСАТОМ

ЦК

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЦЕНТР
КОМПЕТЕНЦИЙ
В СФЕРЕ
КУЛЬТУРНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
СПЕЦИАЛИЗАЦИИ

Музей «Нижегородский кремль»

Всероссийская конференция
Производительность.
Культура

- 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».



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



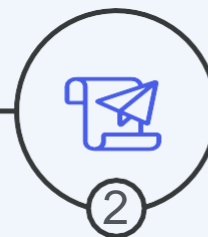
РУКОВОДИТЕЛИ ОТДЕЛОВ:
научного, экскурсионного,
методического, маркетинга,
административно-хозяйственного



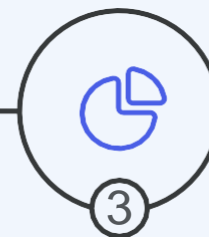
ЭКОНОМИСТЫ
БУХГАЛТЕРИЯ
КАДРЫ



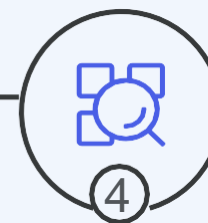
ПОТЕРИ
7 ВИДОВ



КАРТИРОВАНИЕ
ПОДГОТОВКА
ВИЗУАЛИЗАЦИЯ
КАРТЫ ПРОЦЕССОВ



ХРОНОМЕТРАЖ
ВРЕМЯ
ПРОТЕКАНИЯ
ПРОЦЕССОВ



РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ
МОЗГОВОЙ ШТУРМ
МЕТОД 5 ПОЧЕМУ
ДИАГРАММА
ИШКАВЫ

Работа группы

Всероссийская конференция
Производительность.
Культура

- СОСТАВЛЕНИЕ ПЛАНА - ГРАФИКА
МЕРОПРИЯТИЙ

- НАЗНАЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННЫХ
ЛИЦ

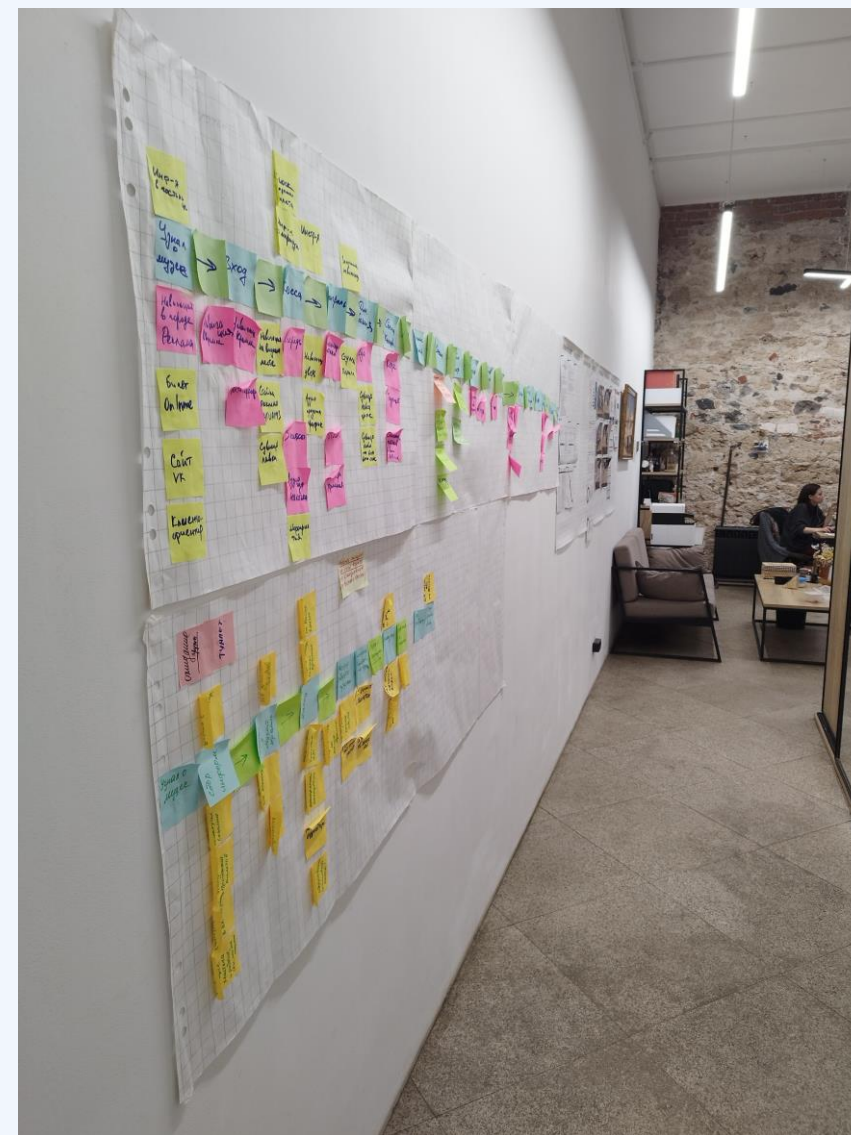
- ОПРЕДЕЛЕНИЕ КОНТРОЛЬНЫХ
ТОЧЕК

ЕЖЕНЕДЕЛЬНО

- СБОР РАБОЧЕЙ ГРУППЫ
1,5 часа

ЕЖЕНЕДЕЛЬНО

- ДОКЛАД О ПРОДЕЛАННОЙ
РАБОТЕ



Процессы проекта

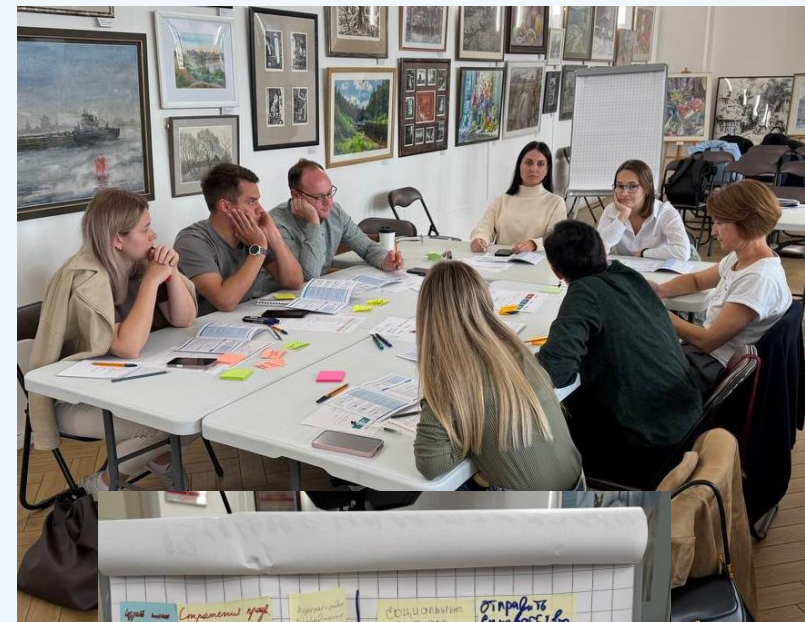
Всероссийская конференция
Производительность.
Культура

«Повышение эффективности процесса привлечения населения в музей»:

- 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.



Музей в «процессе»

Всероссийская конференция
Производительность.
Культура

ОПТИМИЗИРОВАН ПРОЦЕСС

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

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.

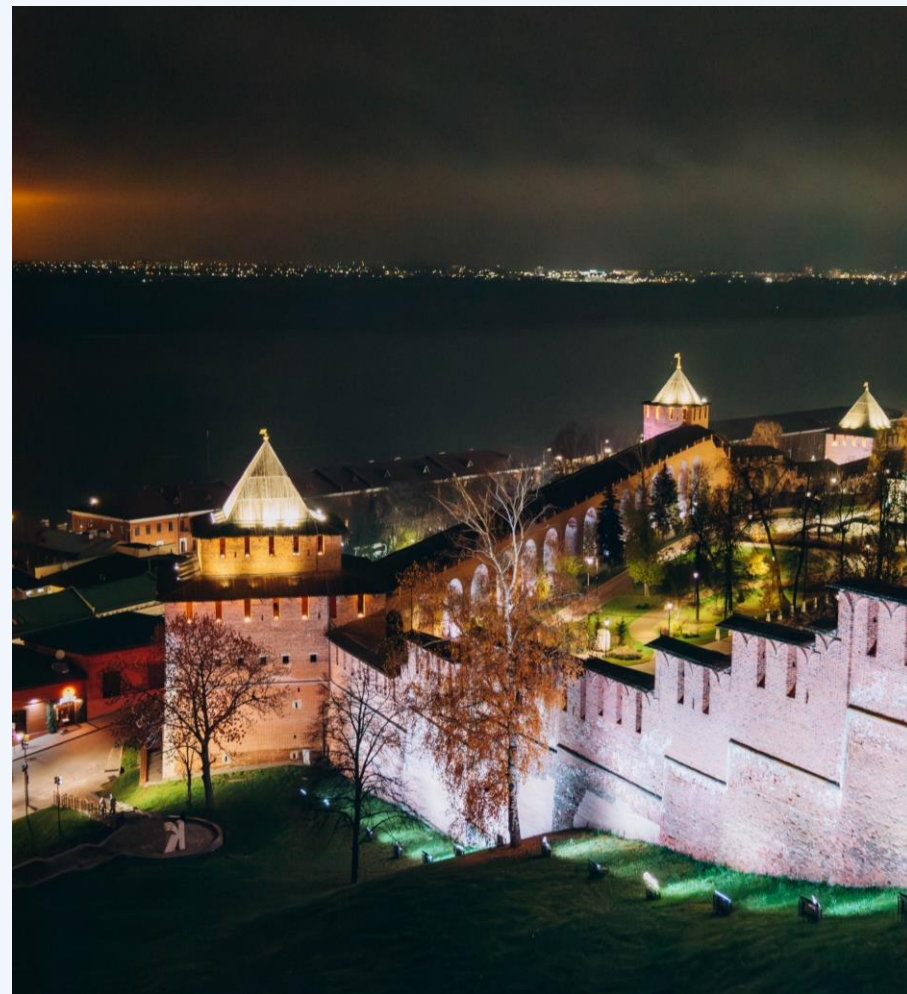
Решение: С 1 ноября 2025 года увеличили время работы филиала в зимнее время (октябрь-март) до 20:00.

- **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%.**



Всероссийская конференция

Произвдительность. Культура

НАЦИОНАЛЬНЫЕ
ПРОЕКТЫ
РОССИИ

Организаторы



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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



ОЦК
в сфере культуры

Партнёры



Министерство
экономического развития
Российской Федерации



РОСАТОМ

РОССИЯ –
СТРАНА
ВОЗМОЖНОСТЕЙ

МАСТЕРСКАЯ УПРАВЛЕНИЯ
СЕНЕЖ

ЦК ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЦЕНТР
КОМПЕТЕНЦИЙ
КУЛЬТУРЫ