

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
ГБУК «БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МУЗЕЙ НАРОДНОЙ КУЛЬТУРЫ»



**«ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА ПРИЕМА И УЧЕТА ОРГАНИЗОВАННЫХ ГРУПП
ПОСЕТИТЕЛЕЙ (ДЕТЕЙ) НА ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ГБУК «БГМНК»»**

Заказчик:

Назаренко Марина Леонидовна- директор
ГБУК «Белгородский государственный музей народной культуры-
руководитель Центра бережливых компетенций в сфере культуры
Белгородской области

г. Белгород, 2025 год



Общая информация

Адрес: Белгородская область, г. Белгород, Гражданский проспект, д. 61

Границы процесса: от принятия заявки на предстоящее мероприятие до формирования отчета о посещаемости.

Дата начала проекта: 03.09.2025 г.

Дата окончания проекта: 03.12.2025 г.

Обоснование выбора процесса

1. Выбранный процесс значимый, так как выполняет показатель Госзадания и целевой показатель эффективности деятельности учреждения «Число посещений выставок, мероприятий и экскурсионных посещений на стационаре, тыс. чел.».
2. Процесс значимый, так как включен в выполнение целевых показателей по реализации программы «Пушкинская карта».
3. Процесс является ресурсоемким, в нем задействовано 26 сотрудников из 5 подразделений.
4. Процесс является трудоемким, так как состоит из 23 этапов.
5. Ежедневно повторяющийся процесс.

Цели проекта

Наименование цели, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель
1.Сокращение времени протекания процесса, мин.	227-644	118-268
2.Измеримые качественные характеристики процесса:		
2.1. Сокращение количества операций процесса, этапов	23	19
2.2. Сокращение времени на подготовку отчета	90	30

Эффекты проекта

1. Для населения:
 - удовлетворенность качеством и скоростью записи на экскурсионное обслуживание и прием посетителей на 25%.
2. Удовлетворенность внутренних потребителей по итогам реализации проекта:
 - сокращение количества участников процесса до 11 человек.
 - сокращение в 3 раза скорости подготовки отчета за счет внедрения электронных форм

КОМАНДА ПРОЕКТА

Руководство проектом

Заказчик проекта



**Назаренко Марина Леонидовна,
директор ГБУК «БГМНК»**

Руководитель проекта



**Коробских Людмила Сергеевна, заведующий
отделом культурно-образовательной
деятельности и информационного обеспечения**

Рабочая группа проекта



**Горбаченко Ольга
Александровна,
заместитель
директора по
развитию**



**Жучкова Людмила
Александровна,
специалист по кадрам**



**Шинкаренко Елена
Александровна,
администратор**



**Балашова Юлия
Алексеевна,
младший научный
сотрудник ОКОДиИО**

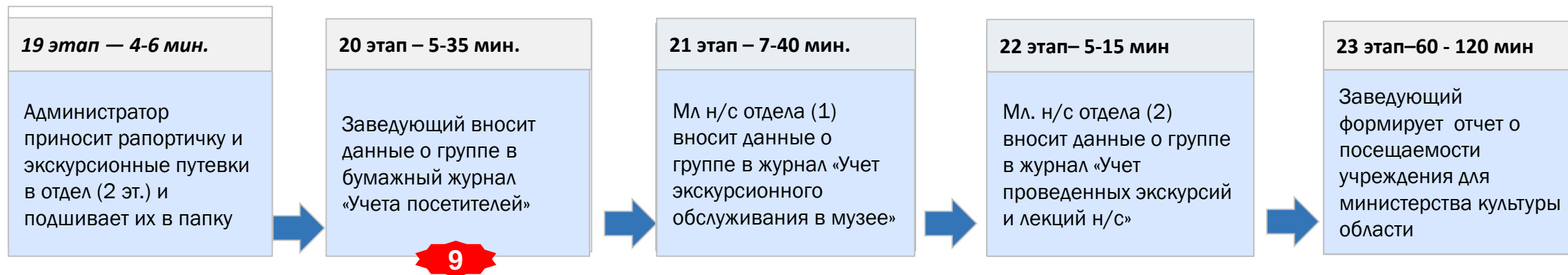
КАРТА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА «ПРИЕМ И УЧЕТ ОРГАНИЗОВАННЫХ ГРУПП ПОСЕТИТЕЛЕЙ (ДЕТЕЙ) НА ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ГБУК «БГМНК»



КАРТА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА «ПРИЕМ И УЧЕТ ОРГАНИЗОВАННЫХ ГРУПП ПОСЕТИТЕЛЕЙ (ДЕТЕЙ) НА ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ГБУК «БГМНК»



КАРТА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА «ПРИЕМ И УЧЕТ ОРГАНИЗОВАННЫХ ГРУПП ПОСЕТИТЕЛЕЙ (ДЕТЕЙ) НА ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ГБУК «БГМНК»



ПРОБЛЕМЫ

- | | |
|---|--|
| 1 Длительное время ожидания распределения экскурсионной нагрузки (30-180 мин.) . | 6 Некачественная организация приема посетителей. |
| 2 Неполная информация по заявке. | 7 Низкая пропускная способность гардероба и его вместимость. |
| 3 Несвоевременное внесение информации в информационный блок. | 8 Длительное время ожидания экскурсоводом приема группы (20-62 мин.). |
| 4 Неактуальная информация в таблице. | 9 Сложность подсчета посетителей в рукописном журнале для отчета. |
| 5 Сложность в предоставлении экскурсионного обслуживания группы. | |

ИТОГО:

ВПП = 227 мин. – 644 мин. (ср. 435 мин.)

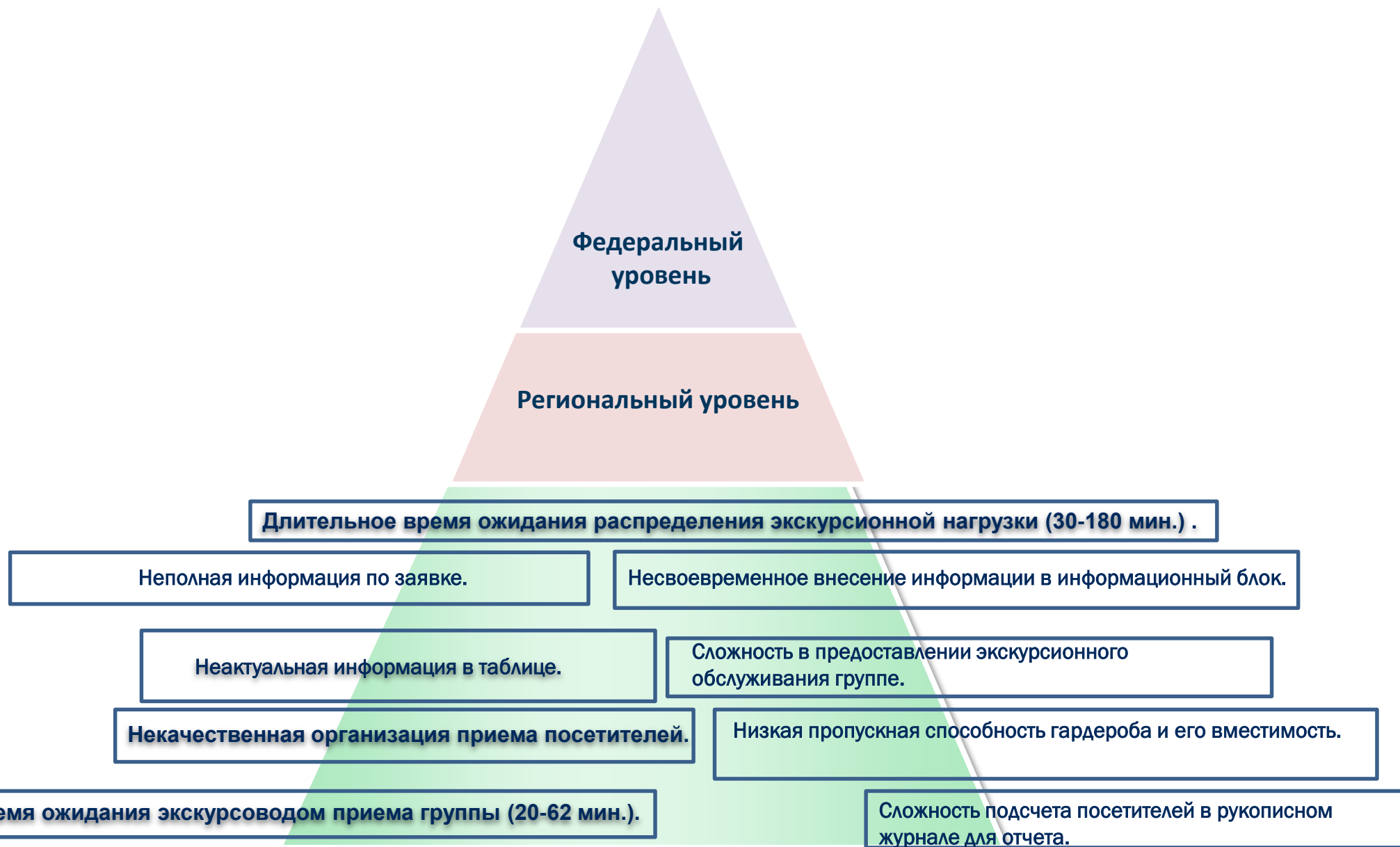
ВСЦ = 33-62 мин. (ср.47,5 мин.)

ВНСЦ = 194-582 мин. (ср.388 мин.)

К эф. = 10,9 %

Продолжительность
Описание шага процесса

ПИРАМИДА ПРОБЛЕМ ПРОЦЕССА «ПРИЕМ И УЧЕТ ОРГАНИЗОВАННЫХ ГРУПП ПОСЕТИТЕЛЕЙ (ДЕТЕЙ) НА ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ГБУК «БГМНК»



АНАЛИЗ ПРОБЛЕМ ПРОЦЕССА

Проблемы	Первопричины	Решения	Вклад в достижение цели
Длительное время ожидания распределения экскурсионной нагрузки	<ol style="list-style-type: none"> 1. Зав. ОКОДиИО занят выполнением своих прямых обязанностей. 2. У зав. ОКОДиИО нет актуальной информации по выполнению н/с экскурсионной нагрузки. 3. Информацию по выполнению н/с экскурсионной нагрузки учитывает мл. н/с ОКОДиИО (2). 4. Мл. н/с ОКОДиИО (2) занят выполнением обязанностей по отделу. 5. Мл. н/с ОКОДиИО (2) в отпуске, на б/л, в командировке. 	1) Шаблон еженедельного мониторинга выполнения экскурсионной нагрузки н/с музея.	60-480 мин
Неполная информация по заявке.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Заявку принял сотрудник другого отдела. 2. Несколько контактных номеров, нет конкретного номера для заявок. 3. Не все сотрудники знают алгоритм приема заявки. 4. Н/с, принимающий заявку не владеет информацией по загруженности залов экскурсионными группами на конкретный день. 5. Журнал «Регистрация заявок на проведение экскурсий» находится в ОКОДиИО. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Методическое занятие для сотрудников музея 2) Пошаговый алгоритм принятия заявки. 	30-120 мин.
Несвоевременное внесение информации в информационный блок.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Администратор в отпуске, б/л. 2. Отсутствие лица заменяющего администратора на время отпуска, б/л. 3. Журнала «Регистрация заявок на проведение экскурсий» нет на месте. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Оборудовать рабочее место администратора компьютером. 2) Приказ о возложении обязанностей по формированию информационного блока на время отсутствия администратора. 	30-480 мин.
Неактуальная информация в таблице.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Таблица заполняется один раз в неделю. 2. Новые заявки отображаются только в журнале «Регистрация заявок на проведение экскурсий». 3. Устаревшая форма заполнения таблицы (бумажный вариант). 4. Нет единой электронной системы отображения поступающих заявок. 5. Нет ответственного лица в отделах по доведению сведений из таблицы для сотрудников (нет выделенного места). 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Создание электронной системы подсчета. 2) Приказ о доведении актуальной информации по новым заявкам администратору сотрудниками ОКОДиИО. 	15-45 мин.
Сложность в предоставлении экскурсионного обслуживания группе.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Несоответствие фактической группы с информацией в заявке. 2. Группа с детьми-инвалидами. 3. Группа посетителей не владеющих русским языком. 4. Прибытие нескольких групп одновременно. 5. Опоздание экскурсионной группы (отсутствуют парковки для экскурсионных автобусов возле музея, группа добиралась на общественном транспорте). 	1) Пошаговый алгоритм приема заявки.	10-25 мин.
Некачественная организация приема посетителей.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Администратор в отпуске или на б/л. 2. Подменный н/с не знает пошаговый алгоритм приема группы. 3. Н/с недавно принят на работу. 4. Отсутствует пошаговый алгоритм приема группы. 	1) Пошаговый алгоритм приема группы.	15-30 мин.

АНАЛИЗ ПРОБЛЕМ ПРОЦЕССА

Проблемы	Первопричины	Решения	Вклад в достижение цели
Низкая пропускная способность гардероба и его вместимость.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сотрудник гардероба пенсионного возраста. 2. Одно окно приема. 3. В штате музея один сотрудник гардероба. 4. У сотрудника гардероба выходной, отпуск, б/л. 5. Вещи сдают, либо забирают, несколько групп посетителей одновременно. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Обеспечить гардероб дополнительными выкатными мобильными вешалками. 2) График работы сотрудников в гардеробе. 	15-30 мин.
Длительное время ожидания экскурсоводом приема группы (20-62 мин.).	<ol style="list-style-type: none"> 1. У администратора нет возможности вызвать экскурсовода в момент прихода группы. 2. Нет отработанной системы оповещения ответственного экскурсовода о прибытии группы. 3. Группа пришла не вовремя (опаздывает). 4. Нет отработанной связи с организатором группы (нет номера телефона). 5. Экскурсовод ждет завершения организационных мероприятий (приобретение билетов, заполнение экскурсионной путевки, посещение сан.комнаты). 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Пошаговый алгоритм приема заявки. 2) Обеспечить сетку внутренних телефонов (список телефонов сотрудников на посту администратора). 	20-62 мин.
Журнал учета посетителей не отображает всей информации для отчета.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Журнал заполняется от руки (не читабельно). 2. Шаблон журнала не позволяет вписать полную информацию от руки. 3. Данные не внесены в рапортичку. 4. Не сдали экскурсионные путевки с выезда. 5. Рапортичку заполняет подменный н/с (на время отпуска, б/л администратора, выходные и праздничные дни, среда удлинненный рабочий день). 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Электронный журнал учета посетителей. 2) Методическое занятие по заполнению шаблона журнала учета. 	30-240 мин.

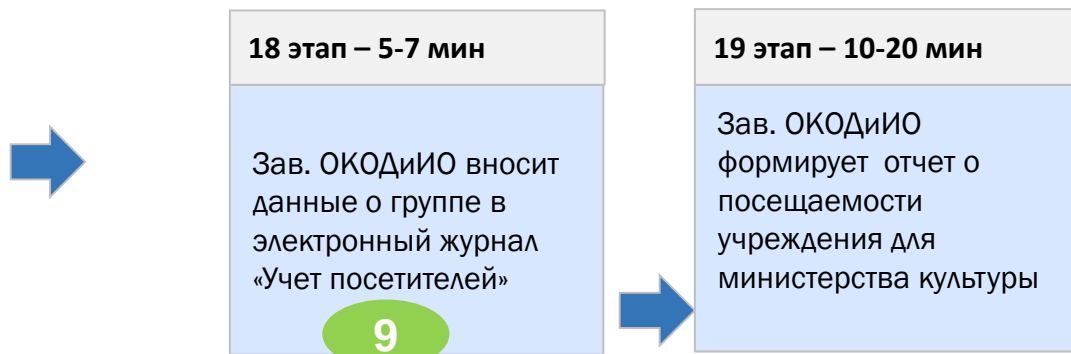
КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА «ПРИЕМ И УЧЕТ ОРГАНИЗОВАННЫХ ГРУПП ПОСЕТИТЕЛЕЙ (ДЕТЕЙ) НА ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ГБУК БГМНК»



КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА «ПРИЕМ И УЧЕТ ОРГАНИЗОВАННЫХ ГРУПП ПОСЕТИТЕЛЕЙ (ДЕТЕЙ) НА ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ГБУК БГМНК»



КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА «ПРИЕМ И УЧЕТ ОРГАНИЗОВАННЫХ ГРУПП ПОСЕТИТЕЛЕЙ (ДЕТЕЙ) НА ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ГБУК «БГМНК»



ПРЕДЛАГАЕМЫЕ РЕШЕНИЯ

- | | |
|---|--|
| <p>1</p> <ul style="list-style-type: none"> Методическое занятие для сотрудников музея Пошаговый алгоритм принятия заявки. | <p>5</p> <ul style="list-style-type: none"> Пошаговый алгоритм приема заявки. |
| <p>2</p> <ul style="list-style-type: none"> Оборудовать рабочее место администратора компьютером. Приказ о возложении обязанностей по формированию информационного блока в на время отсутствия администратора. | <p>6</p> <ul style="list-style-type: none"> Пошаговый алгоритм приема группы. |
| <p>3</p> <ul style="list-style-type: none"> Шаблон еженедельного мониторинга выполнения экскурсионной нагрузки н/с музея. | <p>7</p> <ul style="list-style-type: none"> Обеспечить гардероб дополнительными выкатными мобильными вешалками. График работы сотрудников в гардеробе. |
| <p>4</p> <ul style="list-style-type: none"> Создание электронной системы подсчета. Приказ о доведении актуальной информации по новым заявкам администратору сотрудниками КОО. | <p>8</p> <ul style="list-style-type: none"> Пошаговый алгоритм приема заявки. Обеспечить сетку внутренних телефонов (список телефонов сотрудников на посту администратора). |
| | <p>9</p> <ul style="list-style-type: none"> Электронный журнал учета посетителей. Методическое задание по заполнению шаблона журнала учета. |

ВПП = 118 мин – 268 мин.
(ср. 193 мин.)
ВСЦ = 28-48 мин. (ср. 34 мин.)
ВНСЦ=90-220 мин. (ср.155 мин.)
К эф. = 20 %

ДОСТИГНУТЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ (БЫЛО И СТАЛО)

1. Разработан шаблон еженедельного мониторинга выполнения экскурсионной нагрузки н/с музея

БЫЛО

[illegible]

СТАЛО

	A	B	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BB	BC	BD	BE	BF
1	отдел культурно-образовательной деятельности и информационного обеспечения																						
2		План																					
3	7		сентябрь				октябрь				ноябрь				декабрь				Итого	Отклонение			
4			7	14	21	28	5	12	19	26	2	9	16	23	30	7	14	21					
5	Коробских	55																		-55			
6	Бурканова	154																		-154			
7	Езюкина	154																		-154			
8	Пашков	154																		-154			
9	Гончарова	55																		-55			
10	Балашова	77																		-77			
11																				0			
12		649	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	649			
13	отдел развития																						
14		План																		324,5			
15	4		сентябрь				октябрь				ноябрь				декабрь				Итого	Отклонение			
16			7	14	21	28	5	12	19	26	2	9	16	23	30	7	14	21					
17	Владыкова	55																		-55			
18	Медведкова	77																		-77			
19	Ильина	77																		-77			
20	Воронкова	0																		0			
21		209	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	209			
22	отдел фондов																						
23		План																		104,5			
24	8		сентябрь				октябрь				ноябрь				декабрь				Итого	Отклонение			
25			7	14	21	28	5	12	19	26	2	9	16	23	30	7	14	21					
26	Щербак	0																		0			
27	Козлова	55																		-55			
28	Масальтина	77																		-77			
29	Якубенко	77																		-77			
30	Рубанова	77																		-77			
31	Добросотских	77																		-77			
32	Агафонова	55					1													-55			
33		418	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	418			
34	отдел экспозиционно-выставочной работы																						
35		План																		209			
36	6		сентябрь				октябрь				ноябрь				декабрь				Итого	Отклонение			
37			7	14	21	28	5	12	19	26	2	9	16	23	30	7	14	21					
38	Вобликова	55																		-55			
39	Шокова	264																		-264			
40	Вершинская	154																		-154			
41	Нестерова	0																		0			
42	Семененко	0																		0			
43																							
44		473	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	473			
45		1249																		0	-1749		
46																							

2. Разработан пошаговый алгоритм приема группы

БЫЛО

Отсутствие алгоритма приема группы

СТАЛО

Алгоритм приема группы

1. Администратор музея встречает организованную группу в фойе музея.
2. Сотрудник гардероба принимает на хранение личные вещи посетителей.
3. Администратор знакомит посетителей с размещением общественных мест (санитарная комната, касса, сувенирная лавка).
4. Администратор вызывает ответственного научного сотрудника для проведения экскурсии.
5. Организатор группы (классный руководитель, куратор группы):
 - оплачивает в кассе услугу, предоставляемую музеем;
 - предоставляет информацию администратору музея для заполнения экскурсионной путевки (дошкольники, учащиеся и студенты Белгородской области).
6. Экскурсовод знакомит группу с правилами поведения в музее и проводит экскурсию.
7. После экскурсии научный сотрудник провожает группу в фойе, предлагает приобрести сувенирную продукцию.
8. Администратор музея раздает флаеры с информацией о мероприятиях, которые можно посетить в ближайшее время.

3. Разработан пошаговый алгоритм принятия заявки

БЫЛО

Отсутствие алгоритма принятия заявок

СТАЛО

Алгоритм принятия заявки на проведение обзорной экскурсии
организованной группе

1. Заявки на групповые экскурсии принимаются с учетом соблюдения рекомендаций Роспотребнадзора и Минкультуры Российской Федерации в условиях риска распространения COVID-19. Учитывается площадь экспозиционных залов для одновременного нахождения экскурсионных групп.
2. Информация, принятая по телефону или через форму «Заказать экскурсию» (сайт музея), фиксируется в журнал «Регистрация заявок на проведение экскурсий», который находится в отделе культурно-образовательной деятельности и информационного обеспечения. Журнал имеет следующие графы: дата, время, учебное заведение, возрастная категория, тема экскурсии, количество посетителей, ФИО и контактный телефон сопровождающего (классного руководителя, куратора группы).
3. Фиксируют заявку в журнале только сотрудники отдела культурно-образовательной деятельности и информационного обеспечения. Сотрудники других отделов могут записывать первичную информацию о заказчике и передавать ее в дальнейшем в отдел культурно-образовательной деятельности и информационного обеспечения.
4. Заведующий отделом культурно-образовательной деятельности и информационного обеспечения определяет экскурсовода (ФИО) для данной организованной группы.
5. Информацию об организованной группе из журнала «Регистрация заявок на проведение экскурсий» администратор музея вносит в электронную систему «Информационный блок», куда имеет доступ каждый научный сотрудник музея. Там он может ознакомиться со списком и расписанием экскурсий.
6. За три дня до предоставления услуги организованной группе принявший заявку научный сотрудник отдела культурно-образовательной деятельности и информационного обеспечения обязательно связывается с заказчиком для её подтверждения или корректировки, если возникла в этом необходимость (как со стороны заказчика, так и со стороны музея). Информация о каких-то изменениях сообщается администратору музея и вносится в информационный блок.

ДОСТИГНУТЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ (БЫЛО И СТАЛО)

4. Разработан электронный шаблон журнала учета посетителей

БЫЛО

Время	Вид	Пол	Возраст	Взвешивание	Измерения	Примечания
2.11.09	НХ	5	19	17	2	
7.11.09	НХ	5	19	17	2	
5.11.09	НХ	5	19	17	2	
6.11.09	НХ	5	19	17	2	
10.11.09	НХ	5	19	17	2	
11.11.09	НХ	5	19	17	2	
15.11.09	НХ	5	19	17	2	
23.11.09	НХ	5	19	17	2	
25.11.09	НХ	5	19	17	2	
26.11.09	НХ	5	19	17	2	
13.11.09	НХ	5	19	17	2	
28.11.09	НХ	5	19	17	2	
19.11.09	НХ	5	19	17	2	
20.11.09	НХ	5	19	17	2	
21.11.09	НХ	5	19	17	2	
22.11.09	НХ	5	19	17	2	
23.11.09	НХ	5	19	17	2	
24.11.09	НХ	5	19	17	2	
25.11.09	НХ	5	19	17	2	
26.11.09	НХ	5	19	17	2	
27.11.09	НХ	5	19	17	2	
28.11.09	НХ	5	19	17	2	
29.11.09	НХ	5	19	17	2	
30.11.09	НХ	5	19	17	2	
1.12.09	НХ	5	19	17	2	
2.12.09	НХ	5	19	17	2	
3.12.09	НХ	5	19	17	2	
4.12.09	НХ	5	19	17	2	
5.12.09	НХ	5	19	17	2	
6.12.09	НХ	5	19	17	2	
7.12.09	НХ	5	19	17	2	
8.12.09	НХ	5	19	17	2	
9.12.09	НХ	5	19	17	2	
10.12.09	НХ	5	19	17	2	
11.12.09	НХ	5	19	17	2	
12.12.09	НХ	5	19	17	2	
13.12.09	НХ	5	19	17	2	
14.12.09	НХ	5	19	17	2	
15.12.09	НХ	5	19	17	2	
16.12.09	НХ	5	19	17	2	
17.12.09	НХ	5	19	17	2	
18.12.09	НХ	5	19	17	2	
19.12.09	НХ	5	19	17	2	
20.12.09	НХ	5	19	17	2	
21.12.09	НХ	5	19	17	2	
22.12.09	НХ	5	19	17	2	
23.12.09	НХ	5	19	17	2	
24.12.09	НХ	5	19	17	2	
25.12.09	НХ	5	19	17	2	
26.12.09	НХ	5	19	17	2	
27.12.09	НХ	5	19	17	2	
28.12.09	НХ	5	19	17	2	
29.12.09	НХ	5	19	17	2	
30.12.09	НХ	5	19	17	2	
31.12.09	НХ	5	19	17	2	

СТАЛО

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80																				

ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ АНАЛИЗ ПРОЦЕССА

В РАМКАХ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЦЕССА «ПРИЕМ И УЧЕТ ОРГАНИЗОВАННЫХ ГРУПП ПОСЕТИТЕЛЕЙ (ДЕТЕЙ) НА ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ГБУК БГМНК» ДЛИТЕЛЬНОСТЬ ПРОЦЕССА СОКРАТИЛАСЬ НА 45 % И СОСТАВЛЯЕТ ОТ 118 МИН. ДО 268 МИН.

№ п/п	Дата проведения	Время протекания процесса		Расхождение (+/-), мин	Причины расхождения
		План, мин.	Факт, мин.		
1.	29.11.2025	118-268	118-268	-	-

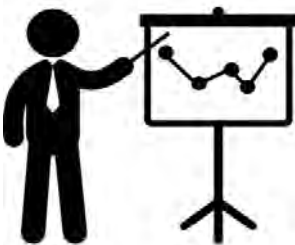
ПРОЕКТ «ПРИЕМ И УЧЕТ ОРГАНИЗОВАННЫХ ГРУПП ПОСЕТИТЕЛЕЙ (ДЕТЕЙ) НА ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ГБУК БГМНК»

Сократилось:

- время протекания процесса в среднем в 2,5 раза
- количество участников процесса до 11 человек (в 2,3 раза);
- в 3 раза время подготовки отчета

Разработаны:

- Шаблон еженедельного мониторинга выполнения экскурсионной нагрузки н/с музея.
- Пошаговый алгоритм принятия заявки.
- Оборудовано рабочее место администратора компьютером.
- Подготовлен приказ о возложении обязанностей по формированию информационного блока на время отсутствия администратора.
- Создана электронная системы подсчета.
- Пошаговый алгоритм приема заявки.
- Пошаговый алгоритм приема группы.
- Гардероб обеспечен дополнительными мобильными вешалками.
- Актуализирован график работы сотрудников в гардеробе под режим работы музея.
- Обеспечен актуальными внутренними номерами телефонов сотрудник на посту администратора.
- Внедрен электронный журнал учета посетителей.
- Проведено методическое занятие по заполнению шаблона журнала учета.





Адрес: г Белгород,
Гражданский пр-кт, д 61



bgmnk@yandex.ru
8-920-579-45-29