

Министерство культуры Российской Федерации  
**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры**  
**«КИРИЛЛО-БЕЛОЗЕРСКИЙ ИСТОРИКО-АРХИТЕКТУРНЫЙ**  
**И ХУДОЖЕСТВЕННЫЙ МУЗЕЙ-ЗАПОВЕДНИК»**

Научная статья  
Результаты деятельности  
отдела по работе с посетителями в 2022 году

Л.Н. Корулина

2023

В 2022 году музеем была продолжена работа по повышению качества экскурсионного обслуживания посетителей, как в составе организованных групп, так и индивидуальных посетителей, осуществление информационного обеспечения посетителей музея о мероприятиях, проводимых сотрудниками отдела, доступности музейных услуг для жителей Кириллова и Кирилловского муниципального района, а также сельских и городских поселений Вологодской области.

В первом квартале отдел продолжил работу по совершенствованию и реализации музейных просветительных программ, но в соответствии с ограничительными мерами по COVID-19 в работе с детской аудиторией и в проведении массовых мероприятий. В это время было проведено 103 мероприятия, участниками которых стали 774 человека. Также осуществлялась реализация новой программы «Пегас» для обучающихся школ города и района, целью которой является знакомство с историей авиации и космонавтики, вкладом в ее развитие уроженцев Вологодской области в рамках просветительной работы музея-заповедника.

С целью продвижения музейного продукта и популяризации деятельности музея сотрудники приняли участие в туристической выставке «Ворота Севера», обучающем семинаре туроператора «Алеан» и научно-практической конференции «Десятые Кремлевские чтения» в Казани. Кроме того, они постоянно участвуют в информационном продвижении музейного продукта: за год снято, смонтировано и опубликовано в социальных сетях 28 видеороликов, клипов и информационных постов.

Сотрудниками отдела подготовлены: 1 каталог, 27 научно-популярных и 9 научных статей. Оказана помощь в описании предметов научно-фондовому отделу (93 научно-инвентарных описания иконописи и 38 описаний прялок).

Одним из главных показателей состоятельности и развития музея-заповедника является посещаемость. Чем больше посетителей – потребителей услуг, предоставляемых музеем, тем эффективнее работа музея-заповедника.

С целью увеличения количества посетителей продолжена работа по сопровождению временных выставок, в том числе в Народном доме: осуществлено информирование о новых выставках организаций и проведено 202 экскурсии для 1800 студентов, школьников, воспитанников детских садов, пенсионеров и инвалидов в рамках образовательных программ. В рамках праздничных программ и рекламных акций организованы и проведены 70 экскурсий для 617 человек, 4 лекции для 37 человек, 2 мероприятия для 9 человек, бесплатно посетили музей 94 человека.

В 2022 году музей стал активно работать в рамках проекта «Пушкинская карта». Для участников проекта было предложено 28 мероприятий, в основном экскурсии, и

посещение постоянных экспозиций и временных выставок. Для организованных групп школьников и студентов разработаны комплексные экскурсионные программы, которые пользовались большим спросом среди учащихся образовательных учреждений Вологды и Череповца. Программы «Северная Фиваида», «Уездный город Кириллов» и «Великая государева крепость» предлагают посещение не только Кирилло-Белозерского музея-заповедника, но и Музея фресок Дионисия и Музея истории города и района. За год сотрудниками музея было проведено 111 экскурсии для 1590 владельцев Пушкинской карты. Сотрудник отдела оформляет и размещает материалы по всем билетам для Пушкинской карты, контролирует их актуальность и продажи, консультирует по этим вопросам сотрудников Музея фресок Дионисия.

Количество посетителей экспозиций и выставок в музее в 2022 году составило 233,5 тыс. человек, в том числе количество индивидуальных посещений – 200,9 тыс. чел, экскурсионных посещений – 32,6 тыс. чел. Количество проведенных экскурсий – 3860, из них 574 внеплановых и сборных экскурсии для 2789 человек.

Если сравнить данные показатели с аналогичными за предыдущие годы, то можно наблюдать резкое падение посещаемости в 2020 году. В 2019 году наблюдался наибольший рост посещаемости музея: количество посетителей увеличилось до 247,2 тысяч человек и стало самым большим за предыдущие пять лет (рис. 1).

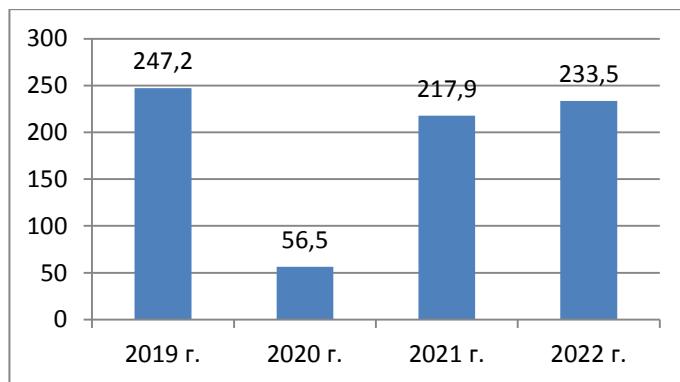


Рис. 1. Посещаемость Кирилло-Белозерского музея-заповедника за 2019–2022 гг. (тыс. чел.)

Начиная с марта 2020 года в связи со сложной эпидемиологической обстановкой, из-за распространения новой коронавирусной инфекции, музею пришлось вносить корректировки в свою работу, а наиболее значительные – в работу с посетителями. В результате произошло снижение показателей работы отдела: количество посетителей экспозиций и выставок в музее в 2020 году по сравнению с предыдущим годом уменьшилось на 77% и составило 56,5 тысяч человек.

В 2021 году, несмотря на сохранение ограничительных мер, количество посетителей музея увеличилось в 3,8 раза и составило 217,9 тысяч человек, а в 2022 году – 233,5 тысяч человек, что всего лишь на 6% меньше самой высокой посещаемости 2019

года. Это объясняется увеличением числа отечественных туристов на фоне влияния коронавирусных ограничений и последовавшего значительного снижения числа иностранных туристов, нестабильной политической обстановки в ряде стран, запрета на въезд/выезд российских туристов на некоторые популярные зарубежные курорты и, как следствие, повышением интереса у россиян к внутренним туристическим маршрутам.

Посещаемость музеев складывается из количества индивидуальных посетителей и посетителей в составе экскурсионных групп. Доля индивидуальных посещений экспозиций и выставок в общей посещаемости всегда больше и составляет порядка 60%, но в последние годы в результате влияния коронавирусных ограничений произошло снижение и общей посещаемости, и доли экскурсионных групп в ней. В 2022 году количество экскурсионных посещений музея сократилось в три раза по сравнению с показателем 2019 года, а их доля в общей посещаемости упала до 14% (рис. 2).

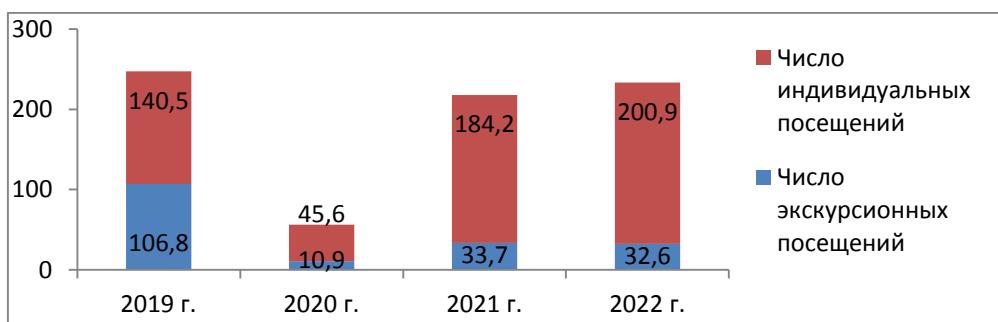


Рис. 2. Количество индивидуальных и экскурсионных посещений музея в 2019–2022 гг. (тыс. чел.)

В первую очередь данное уменьшение показателей связано с изменением доли теплоходных туристов в числе экскурсионных групп. В 2022 году произошло снижение количества теплоходных туристов и составило 15% к уровню 2019 года (рис. 3).

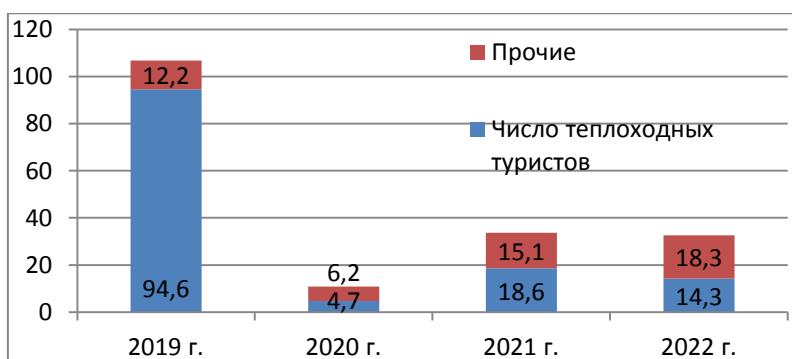


Рис. 3. Количество теплоходных и прочих организованных посетителей за 2019–2022 гг. (тыс. чел.)

В соответствии с изменением числа организованных туристов менялась и экскурсионная нагрузка сотрудников музея. Максимальное количество экскурсий было проведено в 2019 году, минимальное – в кризисные 2020–2022 годы (рис. 4).

Наибольшее количество экскурсионных часов (до 80%) выполняется сотрудниками отдела по работе с посетителями (рис. 5). В 2022 году экскурсионная норма сотрудниками

отдела по работе с посетителями выполнена в количестве 5449 часов, что превышает уровень 2019 года на 14%. Если учесть, что в этом году было в 3 раза меньше теплоходов, при этом, с минимальной загрузкой, по сравнению с 2019 годом, то, следовательно, большинство часов было сделано при работе с индивидуальными туристами.

Сотрудники отдела по работе с посетителями взяли на себя основную нагрузку по проведению экскурсий. При этом сотрудниками остальных отделов в этом году было выполнено 1561 час, что составило 61% от уровня 2019 года. Внештатные экскурсоводы не были задействованы.



Рис. 4. Количество экскурсий, проведенное в музее за 2019–2022 гг. (в часах)



Рис. 5. Количество экскурсий, проведенное сотрудниками и внештатными экскурсоводами музея за 2019–2022 гг. (в часах)

Таким образом, в 2022 году деятельность отдела по работе с посетителями была направлена на привлечение посетителей, внедрение новых форм работы для увеличения посещаемости и сохранение показателей посещаемости музея в сложной экономической и политической ситуации, которая не позволяет пока восстановить прежнюю структуру туристического потока, но музей адаптируется к новым условиям и формирует нового посетителя.

Корулина Любовь Николаевна,  
заведующий отделом по работе с посетителями,  
Кирилло-Белозерский историко-архитектурный  
и художественный музей-заповедник  
e-mail: [korulina@kirmuseum.org](mailto:korulina@kirmuseum.org)