

УДК 351.85

<http://doi.org/10.35854/1998-1627-2023-2-150-158>

Повышение качества деятельности учреждений культуры на основе цифровизации

Юлия Леонидовна Несис

Санкт-Петербургский государственный экономический университет, Санкт-Петербург, Россия, barbara2102@mail.ru

Аннотация

Цель. Разработать теоретическую основу для комплексного повышения качества деятельности учреждений культуры на базе цифровизации.

Задачи. Рассмотреть особенности деятельности учреждений культуры, выявить актуальные проблемы в данной сфере; определить понятие «качество деятельности учреждений культуры» и предложить способы его повышения, в том числе за счет создания Единой государственной информационной системы приобретения билетов в учреждения культуры Российской Федерации (РФ).

Методология. Исследование основано на комплексном подходе, а также на общенаучных (конкретизации, абстрагировании, дедукции, индукции, аналогии) и специальных методах познания (аналитическом и статистическом).

Результаты. Автором статьи предложено создать новый цифровой проект в сфере приобретения билетов в учреждения культуры (музеи, театры и др.), что повысит комплексное качество деятельности последних. Это включает в себя повышение качества услуг учреждений культуры, улучшение планирования туристических и экскурсионных маршрутов, управление потоками посетителей в учреждениях культуры, устранение возможности их переполнения, предотвращение действий спекулянтов театральных и музейных билетов, получение значительных экономических эффектов в бюджетной сфере.

Выводы. Единая информационная система может быть использована органами государственной власти в сфере культуры, учреждениями в сфере культуры (музеями, театрами, др.) и населением, потребляющим услуги в данной сфере. Предлагаемая автором система уникальна, а ее применение будет способствовать повышению качества оказания услуг учреждениями культуры, обеспечению прозрачности процесса реализации билетов для всех заинтересованных сторон, уменьшению стоимости билетов за счет исключения комиссий посредников, увеличению доходной части государственного бюджета путем ликвидации возможности мошенничества с билетами и др.

Ключевые слова: управление качеством, качество деятельности, качество услуг, учреждения культуры, цифровизация, информационная система

Для цитирования: Несис Ю. Л. Повышение качества деятельности учреждений культуры на основе цифровизации // *Экономика и управление*. 2023. Т. 29. № 2. С. 150–158. <http://doi.org/10.35854/1998-1627-2023-2-150-158>

Improving the quality of the activities of cultural institutions through digitalization

Yuliya L. Nesis

St. Petersburg State University of Economics, St. Petersburg, Russia, barbara2102@mail.ru

Abstract

Aim. The presented study aims to develop a theoretical basis for a comprehensive improvement of the quality of the activities of cultural institutions through digitalization.

© Несис Ю. Л., 2023

Tasks. The author considers the specific aspects of the activities of cultural institutions; identifies current problems in this field; defines the concept of the quality of the activities of cultural institutions and proposes ways to improve it, including through the creation of a unified state information system for the purchase of tickets to cultural institutions of the Russian Federation.

Methods. This study uses an integrated approach, general scientific (concretization, abstraction, deduction, induction, analogy) and special methods of cognition (analytical and statistical methods).

Results. The author proposes creating a new digital project in the field of purchasing tickets to cultural institutions (museums, theaters, etc.), which would increase the comprehensive quality of their activities. This includes improving the quality of services provided by cultural institutions, improving the planning of tourist and sightseeing routes, managing the flow of visitors in cultural institutions, eliminating the possibility of overflow, preventing the activity of theater and museum ticket speculators, obtaining significant economic effects in the public sector.

Conclusions. The unified information system can be used by public authorities in the field of culture and cultural institutions (museums, theaters, etc.), and by the population consuming such services. The system proposed by the author is unique, and its implementation would contribute to improving the quality of services provided by cultural institutions, ensuring transparency of the ticket sale process for all interested parties, reducing the cost of tickets by eliminating intermediary commissions, increasing the revenue of the state budget by eliminating the possibility of ticket fraud, etc.

Keywords: *quality management, quality of activities, quality of services, cultural institutions, digitalization, information system*

For citation: Nesis Yu.L. Improving the quality of the activities of cultural institutions through digitalization. *Ekonomika i upravlenie = Economics and Management*. 2023;29(2):150-158. (In Russ.). <http://doi.org/10.35854/1998-1627-2023-2-150-158>

Деятельность учреждений культуры направлена на сохранение исторического и культурного наследия, а также культурное просвещение граждан; обеспечивает приоритетную задачу государства по формированию морально зрелого и здорового общества. В Российской Федерации (РФ) огромное количество объектов культуры, каждый год пополняемое с учетом выявленных памятников истории и архитектуры. Согласно открытым данным, на 2021 г. в России существовало 88 650 учреждений культуры различного уровня (федеральных, региональных, муниципальных) [1]. Развивается сеть частных музеев. В данной области РФ существенно отстает от западных стран, но со временем тенденция создания частных музеев усилится, и они также войдут в количественный состав учреждений культуры на территории нашего государства.

Услуги учреждений культуры связаны в первую очередь с туристическими потоками. В современном мире туризм является неотъемлемой частью жизни всех граждан мира. Россию можно признать одной из стран — мировых лидеров по количеству объектов и учреждений культуры. Со временем число туристов только возрастет,

тем более что речь идет об общемировой тенденции. При этом не представляется возможным пользоваться стандартами качества оказания услуг, разработанными 30 лет назад, поскольку даже за последние десять лет в мире произошло множество изменений, отразившихся на всех сферах жизни.

В условиях развития цифровой экономики сфера культуры также должна подвергнуться цифровизации, чтобы соответствовать современным реалиям оказания услуг. В нашей стране цифровизация только начинается во всех отраслях экономики и производства. Сегодня активно проводят исследования в области цифровизации, предлагается создание программного обеспечения для различных отраслей [2]. Вместе с тем сфера культуры (музеи и театры) недостаточно оснащена современным программным обеспечением и специализированными цифровыми продуктами. Вопрос о создании программного обеспечения для данного направления рассматривается поверхностно, не является приоритетным, хотя увеличение туристического потока признают одной из важных задач для увеличения дохода в бюджеты разных уровней.

Все эти изменения и преобразования связаны именно с ростом туристического потока, в том числе и в аспекте внутреннего туризма, что требует повышения качества услуг и их цифровой модернизации, основанной на запросах потребителей. К основным документам в области цифровизации экономики РФ можно отнести Указ Президента РФ от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» и Указ Президента РФ от 21 июля 2020 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» [3; 4]. С целью решения задачи по обеспечению ускоренного внедрения цифровых технологий в экономике и социальной сфере сформирована национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации», которую утвердили протоколом заседания президиума Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и национальным проектам от 4 июня 2019 г. № 7 [5].

Список федеральных проектов, входящих в состав национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации», включает в себя такие направления, как кадры для цифровой экономики, информационная безопасность, цифровые технологии, цифровое государственное управление, нормативное регулирование цифровой среды, искусственный интеллект, обеспечение доступа в интернет за счет развития спутниковой связи, развитие кадрового потенциала ИТ-отрасли, информационная инфраструктура.

В соответствии с нормативными документами необходима реализация задач по ускоренной цифровизации экономики и социальной сферы. Речь идет и о вопросе обеспечения деятельности учреждений культуры, которые выполняют сразу две значимые функции, объединяя экономические интересы и социальную ответственность. В контексте цифровизации сферы культуры необходимо обратить внимание на ее взаимосвязь с федеральными проектами по созданию информационной инфраструктуры, развитию цифровых технологий и нормативному регулированию цифровой среды. Далее рассмотрим данные термины подробнее.

Информационная инфраструктура — это система организационных структур, подсистем, обеспечивающих развитие и функ-

ционирование информационного пространства государства в целом или определенной отрасли. Она включает в себя все информационные средства связи, каналы, технологии, которые обеспечивают взаимосвязь объектов и облегчают доступ потребителя к услугам. Такая инфраструктура состоит из банка данных, различных систем связи, цифровых технологий обеспечения сбора, хранения и предоставления информации потребителю.

Цифровые технологии — это технологии сбора, поиска, хранения и предоставления потребителю в ускоренном режиме информации для пользования. Они обеспечивают высокую скорость решения поставленных задач и эффективное взаимодействие потребителей.

Нормативное регулирование цифровой среды отражено в одном из федеральных проектов, который предусматривает поэтапную разработку и реализацию законодательных инициатив, направленных на снятие барьеров, препятствующих развитию цифровой экономики и созданию благоприятного правового поля для реализации в российской юрисдикции проектов цифровизации. В рамках реализации федерального проекта «Нормативное регулирование цифровой среды» планируется создание гибкой системы правового регулирования цифровой экономики, которая позволит снять барьеры для развития современных технологий и внедрения цифровой экономики в различных сферах жизни, а также ускорить разработку и повсеместное внедрение искусственного интеллекта, определяющего способность компьютера обучаться, принимать решения и выполнять действия, свойственные человеческому интеллекту.

Основой цифровизации для деятельности учреждений культуры может служить создание Единой государственной информационной системы приобретения билетов в учреждения культуры РФ (далее — Единая система), представленной для пользователей в виде государственного сайта и приложения для мобильных устройств, позволяющей приобретать билеты при условии авторизации в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее — Госуслуги РФ) для российских граждан или введения данных для удостоверения личности в отношении иностранных граждан.

В настоящее время такого информационного портала не существует. На сайтах ряда учреждений культуры предоставлена возможность приобретения билетов. Но речь идет о том или ином сайте музея или театра, далеко не каждое учреждение обладает подобным информационным ресурсом. Создание такой системы позволит повысить качество деятельности учреждений культуры, отражающее степень достижения характеристик их деятельности соответствующим требованиям потребителей и общества [6; 7; 8]. В комплексе качество деятельности учреждений культуры может объединять не только непосредственно их услуги, но и сопутствующие качественные эффекты, связанные с деятельностью учреждений.

Выделим шесть составляющих повышения комплексного качества деятельности учреждений культуры посредством реализации предлагаемого цифрового проекта:

1. Повышение качества услуг по приобретению билетов в сфере туризма ввиду скорости и удобства. Путешественник из любой точки мира имеет возможность приобрести в едином информационном ресурсе билеты в любое учреждение культуры РФ. Нет необходимости заниматься поиском отдельных сайтов, разбираться в их благонадежности и нестандартном оформлении.

2. Упрощение процесса самостоятельной подготовки путешествий, в том числе составления плана, графика посещений и перемещений между точками маршрута. Система анализирует запросы и предлагает время покупки билетов при нескольких совмещенных экскурсиях или походах в учреждения культуры на день, самостоятельно рассчитывает время посещения того или иного объекта и предлагает разделенные по времени билеты с учетом времени экскурсии, временных затрат на отдых и дорогу. Кроме того, система предлагает приоритетные варианты, максимально близко расположенные объекты в день посещения. Иными словами, осуществляется логистическая аналитика. Таким образом, не только упрощается процесс покупки билетов, но и автоматически формируется наиболее оптимальный интересный маршрут.

3. Исключение мошеннических действий спекулянтов при продаже билетов. В течение длительного времени учреждения культуры и следственные органы борются с клонами оригинальных сайтов театров и музеев, которые создают мошенники для продажи

несуществующих билетов или билетов по завышенным ценам. Эта тема вызывала широкий резонанс в обществе, и до сих пор проблема не решена. Ввиду небольшого штата IT-специалистов учреждение часто не имеет способов и возможностей борьбы с недобросовестными ресурсами. Создание централизованной системы при наличии даже небольшого числа IT-специалистов, обслуживающих все учреждения одновременно, сделает мошенничество невозможным. Без централизованной системы обслуживать и охранять потребуется 88 650 сайтов (если предположить, что у каждого учреждения культуры создан свой сайт), из них насчитывается более 2 800 сайтов только музеев, не включая театры. При едином централизованном государственном сайте создать дублер сложно, поскольку он на виду. Правоохранительным органам не нужно искать владельцев тысяч поддельных сайтов, а достаточно будет отреагировать по одному случаю. Тем самым исключены мошеннические действия, что снижает нагрузку на правоохранительные органы, предотвращает нанесение ущерба потребителям услуг и учреждениям культуры.

Другая составляющая мошеннических действий — приобретение неограниченного количества билетов на подставные лица с целью создания дефицита и дальнейшей их перепродажи гражданам по завышенной стоимости. С этой проблемой также сложно справиться в особенно востребованных учреждениях культуры. При приобретении билетов через единый портал, используя систему «Госуслуги РФ» для авторизации, гражданин сможет приобрести по своим паспортным данным билет для себя или членов семьи, указав их фамилии, имена и отчества. Такая мера позволит ограничить количество покупаемых билетов на одну фамилию. При посещении учреждения культуры на входе должна быть произведена сверка идентификационных данных гражданина на электронном билете с его удостоверением личности. Таким образом, можно говорить об устранении подобных способов мошеннических действий, связанных с билетами в учреждения культуры и причиняющих ежегодно немалый ущерб экономике.

Примером может служить факт обнаружения поддельного сайта Мариинского театра [9]. В 2020 г. правоохранительные органы пресекли деятельность крупной сети продажи билетов через сайты-двойники. Би-

леты перепродавали в ведущие театры с большим спросом, на футбольные матчи по завышенным ценам. Выйти на группу мошенников удалось при расследовании уголовного дела о продаже билетов на спектакли Мариинского театра через сайт. В доменном имени указанного учреждения культуры без разрешения правообладателя осуществлялась продажа билетов при незаконном использовании товарного знака Мариинского театра. Уголовное дело было возбуждено по ч. 4 ст. 180 Уголовного кодекса Российской Федерации (УК РФ) «Незаконное использование товарного знака, совершенное организованной группой». По данным следствия, с 2018 по 2020 г. участники преступной группы создали более 300 сайтов-двойников ведущих учреждений культуры РФ, а также спортивных организаций. В их числе — сайты Большого театра и Мариинского театра, Московского государственного театра имени А. П. Чехова, ФК «Спартак Москва», ОАО «Лужники». За это время через сайты-двойники спекулятивно проданы билеты более чем на миллиард рублей. Точная цифра ущерба экономике до сих пор не установлена.

Нами приведен лишь один из эпизодов, связанных с деятельностью преступной группы лиц, причинивших ориентировочно ущерб экономике более миллиарда рублей. Относительно создания более 300 сайтов укажем, что для расследования правоохранительным органам потребуется отдельно рассматривать и открывать дело по каждому созданному «двойнику», использовавшему доменное имя. Это — огромная и сложная работа для государственного аппарата, который будет тратить время и государственные ресурсы для расследования таких дел.

Следовательно, для предотвращения мошенничества необходимо создание Единой системы, которая устраним возможность их покупки на сторонних сайтах. Наличие такой крупной системы позволит находить и устранять любые попытки создания ее двойников в кратчайшие сроки, а также оперативно реагировать правоохранительным органам на подобные правонарушения. Сегодня в связи с разрозненностью и многочисленностью информационных ресурсов учреждений культуры сохраняется риск появления большого количества незаконных двойников и причинения значительного экономического ущерба. Формирование предлагаемой системы стоит на страже финансовых интересов граждан, туристов и государства.

4. Сокращение количества штата необходимых ИТ-специалистов. В связи с большим оттоком из РФ кадров ИТ-специальностей в нашей стране существует дефицит специалистов этой сферы. Для обеспечения качественного функционирования сайтов учреждениям культуры необходимо расходовать государственные (бюджетные) средства на заработную плату ИТ-специалистам или заключать договор о субподрядных работах с ИТ-компанией. Если идет речь о 88 650 учреждениях, то для системного администрирования и минимального функционирования их сайтов с продажей билетов каждому необходимо иметь в штате минимум одного специалиста с заработной платой от 40 000 рублей в месяц и выше.

В таком случае $88\ 650 \times 40\ 000 = 3\ 546\ 000\ 000$ рублей — это минимальная сумма оплаты труда в месяц, а в год — 42 552 000 000 рублей, если учитывать, что в каждом учреждении культуры будет свой ИТ-специалист. Цифра в рамках государственного бюджета производит впечатление. Создание Единой системы обеспечит возможность минимизации данных расходов и перераспределения необходимых кадров в другие более нуждающиеся в специалистах отрасли, поскольку для ее функционирования нужен определенный постоянный и не слишком многочисленный штат ИТ-специалистов, которые будут работать в централизованном офисе и заниматься обслуживанием данной системы. Предположительно, что для обслуживания этой системы потребуется около 30 человек, работающих ежедневно и посменно, обеспечивая доступ к системе круглосуточно, включая выходные и праздничные дни. При средней заработной плате в размере 40 000 рублей в месяц сумма к выплате составит 1 200 000 рублей в месяц или 14 400 000 рублей в год. Цифры указывают на значительную экономию бюджетных средств, а также отсутствие необходимости искать высококвалифицированных дефицитных специалистов на местах. Учреждениям культуры достаточно создать исключительно информационные сайты, которые, как правило, нечасто обновляются и не требуют высоких профессиональных навыков, а значит, функцию внесения информационных данных могут выполнять иные специалисты, работающие в учреждениях культуры.

5. Сокращение количества касс по продаже билетов и кассиров. Даже если принять

минимальное количество кассиров на одно учреждение, то в год может быть сэкономлено на оплату минимум 21 276 000 000 руб. без учета премий, надбавок, тринадцатой зарплаты. В условиях дефицита кадров и тяжелой ситуации в экономике это позволит не только существенно сэкономить бюджетные средства и человеческие ресурсы, но, высвободив их, перераспределить в иные нуждающиеся отрасли, где более востребованы такого уровня специалисты.

6. Организация доступа в учреждения культуры пенсионерам и льготным категориям граждан, которые не пользуются интернетом, путем присвоения уникального QR-кода. В итоге будет обеспечена возможность авторизации через турникеты в условиях отсутствия касс на входе. Информация о таких посетителях будет фиксироваться в автоматическом режиме и учитываться в статистике посещений Единой системы, а также в отчетности учреждений культуры. Исходя из возможности незапланированного посещения этими гражданами учреждений, необходимо учитывать ее при разработке Единой системы, чтобы предусмотреть выделение квот на посещение учреждений культуры людьми без предварительной записи либо выделение отдельного времени для них.

Для получения перечисленных выше положительных эффектов необходима разработка Единой системы. Рассмотрим проект по созданию Единой информационной системы, предлагаемой к реализации в виде государственного сайта и приложения для мобильных устройств, с точки зрения направлений формирования информационной инфраструктуры, цифровых технологий и нормативного регулирования цифровой среды, входящих в перечень федеральных проектов национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» [5].

1. Создание информационной инфраструктуры при разработке системы:

- обеспечит информационное взаимодействие между всеми учреждениями определенной отрасли культуры (музеи и театры);
- позволит анализировать наличие (отсутствие) билетов на определенное время в учреждениях, предлагать пользователю билеты исходя из наличия мест, загруженности интересующего учреждения запланированными посетителями и логистической удаленности;
- упростит планирование маршрута самостоятельного туриста, поскольку сокращает

ся время на поиски отдельных сайтов, производится автоматический анализ наличия или отсутствия свободных мест, предлагается наиболее оптимальный с точки зрения логистики маршрут, с обеспечением доступа туриста к информации наименее затратным по времени способом, предотвращением временных и финансовых потерь.

Изложенный подход не только сократит время подготовки к поездке, но и даст возможность избежать переполнения музеев и театров, поскольку туристам будут предлагать разные варианты посещений и маршрутов. Это позволит функционально и максимально равномерно распределить туристический поток, а также обеспечить контроль посещаемости в соответствии с документами, удостоверяющими личность. Речь идет, следовательно, и о реализации политики безопасности государства в неспокойных внешнеполитических условиях на современном этапе. Каждый посетитель будет идентифицирован и учтен в базе данных.

2. Создание цифровых технологий. Появление нового приложения для мобильных устройств, существенно упрощающего приобретение билетов, служит частью программы по созданию цифровых технологий, которые призваны облегчить жизнь гражданам, а также повысить качество предоставления услуг. Новая платформа должна быть доступна для скачивания в *Google play*, чтобы ею могли воспользоваться без ограничений как российские граждане, так и граждане иностранных государств, приобретая билеты из любой точки мира. Подобной цифровой платформы сегодня не существует ни в одной стране мира, ее создание выведет РФ на передовые позиции по цифровизации отрасли культуры в мире.

3. Нормативное регулирование цифровой среды. При создании Единой системы требуется внести изменения в нормативно-правовую базу, регулирующую деятельность учреждений культуры, в частности в Закон РФ от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» [10].

Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти должен будет утвердить в установленном законодательством порядке форму электронного билета, абонеента на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности, содержащие реквизиты билета, абонеента.

Изменения должны быть внесены в порядок предоставления отчетности по приобретению электронных билетов через Единую систему. Рекомендуются внести корректировки в правовую базу, обеспечить возможность централизованной реализации билетов через Единую систему (государственный сайт и приложение), сократить полномочия музеев и театров по продаже электронных билетов. При этом целесообразно максимально перевести реализацию билетов кассами учреждений культуры в электронный формат, что позволит снизить стоимость билетов для потребителей за счет исключения платы за обслуживание. Билетные кассы берут от 5 до 10 % от стоимости билета в качестве комиссионных с потребителя.

Приложение позволит сократить всех посредников, которые не вносят вклад в развитие отрасли, а лишь составляют дополнительную нагрузку на потребителей. При реализации билетов через приложение предлагается взимать сбор не более 1 % от стоимости билета, чтобы неощутимой была прибавка к стоимости билета для потребителя. Это позволит в кратчайшие сроки не только выйти на самоокупаемость, но и покрывать в дальнейшем затраты на содержание штата ИТ-специалистов для обслуживания системы, поддержания ее в рабочем состоянии, апгрейд и модернизацию, а также сэкономит деньги потребителя и позволит работать при полном отсутствии бюджетного финансирования. Введение Единой системы сделает сферу культуры для населения доступнее с финансовой точки зрения, уменьшив расходы потребителей, что также влияет на планирование людьми своего отдыха и досуга.

Целесообразно разработать и внести изменения в бюджетное законодательство РФ, чтобы предусмотреть систему распределения средств, полученных после продажи в те или иные музеи, порядок перечисления их на расчетные счета в казначейства учреждений или иные уполномоченные органы. В настоящее время средства от продажи билетов поступают на счет музея или театра напрямую. После введения в действие Единой системы следует разработать новый порядок движения и распределения вырученных средств. Получение сверхприбыли одним учреждением на протяжении нескольких лет позволит провести аналитику и, возможно, перераспределить часть избыточных средств на поддержание непопулярных или труднодоступных учреждений культуры, доходы

которых являются низкими относительно популярных учреждений.

Внесение изменений в законодательство об идентификации через приложение «Госуслуги РФ» при покупке билетов — это важная мера обеспечения безопасности и мера пресечения незаконной спекуляции билетами. Внести в Бюджетный кодекс РФ статью о финансировании создания приложения и ежегодном выделении средств на оплату заработной платы специалистам, поддерживающим работу Единой системы. Управление системой должно осуществляться министерствами на федеральном уровне.

Таким образом, одним из направлений цифровизации в сфере культуры может служить создание Единой государственной информационной системы приобретения билетов в учреждения культуры РФ, представленной для пользователей в виде государственного сайта и приложения для мобильных устройств, необходимой для удовлетворения возрастающих потребностей общества и государства, направленной на повышение качества деятельности учреждений культуры. Комплексное повышение качества деятельности учреждений культуры на основе цифровизации, в частности при внедрении Единой системы, обусловлено положительными эффектами от создания данной системы, которые состоят в улучшении качества оказываемых услуг учреждениями культуры, а также в росте сопутствующих эффектов для туристов и общества, что отразится на увеличении туристического потока и получении дохода в бюджет. Цифровая платформа позволит сократить используемые бюджетные средства на миллиарды рублей ежегодно не только на оплату ИТ-специалистов и работников (кассиров) в учреждениях культуры, но и на дополнительные расходы правоохранительных органов, предотвращающих совершение правонарушений в данной сфере. Это принесет положительную динамику в процесс развития иных сфер цифровой экономики, так как переориентирует силы дефицитных ИТ-кадров в иные востребованные отрасли экономики.

В мире не существует подобной системы. Ее создание выведет Россию на лидирующие позиции в цифровизации отрасли культуры в аспекте продажи и реализации билетов в учреждения культуры. Это обеспечит выполнение Указов Президента РФ о цифровизации экономики РФ, а также повысит качество деятельности учреждений культуры.

Список источников

1. Оценка доступности услуг культуры для населения: отчет о результатах экспертно-аналитического мероприятия: утв. Коллегией Счетной палаты РФ 29 июня 2021 г. М.: Счетная палата РФ, 2021. 48 с. URL: <http://ach.gov.ru/upload/iblock/1fa/24gq7ws9u2tox2e5sqpy7lpitstlil7.pdf> (дата обращения: 15.01.2023).
2. Цифровизация экономических систем: теория и практика: монография / под ред. А. В. Бабкина. СПб.: Изд-во Политех-Пресс, 2020. 796 с.
3. О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года: указ Президента РФ от 7 мая 2018 г. № 204 // Президент России: офиц. сайт. URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/43027> (дата обращения: 15.01.2023).
4. О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года: указ Президента РФ от 21 июля 2020 г. № 474 // Президент России: офиц. сайт. URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/45726> (дата обращения: 15.01.2023).
5. Национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации»: утв. протоколом заседания президиума Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и национальным проектам от 4 июня 2019 г. № 7 // Гарант.ру: информационно-правовой портал. URL: <https://base.garant.ru/72296050/> (дата обращения: 15.01.2023).
6. Горбашко Е. А., Бонюшко Н. А., Семченко А. А. Управление качеством в эпоху глобальной цифровизации: монография. СПб.: Изд-во Санкт-Петербургского государственного экономического ун-та, 2021. 171 с.
7. Леонова Т. И., Виноградов Л. В., Бурыйлов В. С. Инновационные технологии в управлении качеством: учеб. пособие. СПб.: Изд-во Санкт-Петербургского государственного экономического ун-та, 2021. 134 с.
8. Окрепилов В. В. Экономика качества — важнейшее направление развития экономической науки // Проблемы прогнозирования. 2022. № 5 (194). С. 78–90. DOI: 10.47711/0868-6351-194-78-90
9. В России пресекли крупную сеть перепродажи билетов в театры через сайты-двойники // ИА ТАСС. 2020. 18 сентября. URL: <https://tass.ru/obschestvo/9491697> (дата обращения: 15.01.2023).
10. Основы законодательства Российской Федерации о культуре: закон РФ от 9 октября 1992 г. № 3612-1 (в ред. от 28 декабря 2022 г.) // Гарант.ру: информационно-правовой портал. URL: <https://base.garant.ru/104540/> (дата обращения: 15.01.2023).

References

1. Assessment of the availability of cultural services for the population: A report on the results of an expert and analytical event. Approved by the Board of the Accounts Chamber of the Russian Federation on June 29, 2021. Moscow: Accounts Chamber of the Russian Federation; 2021. 48 p. URL: <http://ach.gov.ru/upload/iblock/1fa/24gq7ws9u2tox2e5sqpy7lpitstlil7.pdf> (accessed on 15.01.2023). (In Russ.).
2. Babkin A.V., ed. Digitalization of economic systems: Theory and practice. St. Petersburg: Politech-Press; 2020. 796 p. (In Russ.).
3. On the national goals and strategic objectives of the development of the Russian Federation for the period up to 2024. Decree of the President of the Russian Federation of May 7, 2018 No. 204. Official website of the President of Russia. URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/43027> (accessed on 15.01.2023). (In Russ.).
4. On the national development goals of the Russian Federation for the period up to 2030. Decree of the President of the Russian Federation of July 21, 2020 No. 474. Official website of the President of Russia. URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/45726> (accessed on 15.01.2023). (In Russ.).
5. National program “Digital economy of the Russian Federation”. Approved. minutes of the meeting of the Presidium of the Council under the President of the Russian Federation for Strategic Development and National Projects dated June 4, 2019 No. 7. Garant.ru. URL: <https://base.garant.ru/72296050/> (accessed on 15.01.2023). (In Russ.).
6. Gorbashko E.A., Bonyushko N.A., Semchenko A.A. Quality management in the era of global digitalization. St. Petersburg: St. Petersburg State University of Economics; 2021. 171 p. (In Russ.).
7. Leonova T.I., Vinogradov L.V., Burylov V.S. Innovative technologies in quality management. St. Petersburg: St. Petersburg State University of Economics; 2021. 134 p. (In Russ.).
8. Okrepilov V.V. Economics of quality: The most important direction in the development of economic science. *Problemy prognozirovaniya = Studies on Russian Economic Development*. 2022;(5):78-90. (In Russ.). DOI: 10.47711/0868-6351-194-78-90

9. In Russia, a large network of reselling tickets to theaters through duplicate sites was stopped. TASS News Agency. Sep. 18, 2020. URL: <https://tass.ru/obschestvo/9491697> (accessed on 15.01.2023). (In Russ.).
10. Fundamentals of the legislation of the Russian Federation on cultureю Law of the Russian Federation of October 9, 1992 No. 3612-I (as amended on December 28, 2022). Garant.ru. URL: <https://base.garant.ru/104540/> (accessed on 15.01.2023). (In Russ.).

Сведения об авторе

Юлия Леонидовна Несис

соискатель кафедры проектного менеджмента
и управления качеством

Санкт-Петербургский государственный
экономический университет

191023, Санкт-Петербург, наб. канала Грибоедова,
д. 30-32А

Поступила в редакцию 23.01.2023
Прошла рецензирование 15.02.2023
Подписана в печать 28.02.2023

Information about Author

Yuliya L. Nesis

Applicant at the Department of Project
Management and Quality Management

St. Petersburg State University of Economics

30-32 Griboedov Canal Emb., St. Petersburg
191023, Russia

Received 23.01.2023
Revised 15.02.2023
Accepted 28.02.2023

Конфликт интересов: автор декларирует отсутствие конфликта интересов,
связанных с публикацией данной статьи.

Conflict of interest: the author declare no conflict of interest
related to the publication of this article.