

**Воробьев Александр Сергеевич**индивидуальный предприниматель  
Липецк, Россия**SERVQUAL В ПОЛИГРАФИИ: КОМПЛЕКСНАЯ МОДЕЛЬ ОЦЕНКИ  
КАЧЕСТВА УСЛУГ И УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ**

---

**Аннотация**

Рассматриваются вопросы применения методики SERVQUAL для комплексной оценки качества услуг в полиграфической отрасли. Проводится анализ технологических этапов производственной цепочки «заказ — препресс — печать — логистика» с позиции пяти измерений качества сервиса по модели SERVQUAL. Результатами исследования являются разработанные критерии оценки качества услуг на каждом этапе полиграфического производства и методические рекомендации по повышению удовлетворенности клиентов типографий. Сделан вывод о необходимости интеграции методики SERVQUAL в систему менеджмента качества полиграфических предприятий для обеспечения конкурентоспособности в условиях цифровизации отрасли.

**Ключевые слова:** полиграфия, качество услуг, удовлетворенность клиентов

---

**Введение**

Полиграфическая индустрия в условиях современной экономики переживает период трансформации, связанный с внедрением цифровых технологий, изменением потребительских предпочтений и усилением конкуренции [4]. В данных условиях ключевым фактором конкурентоспособности типографий становится не только техническое качество печатной продукции, но и качество предоставляемых услуг на всех этапах производственного процесса [3, с. 473-475].

Актуальность исследования обусловлена необходимостью разработки комплексного подхода к оценке качества услуг в полиграфии, учитывающего специфику отраслевых технологических процессов и современные требования клиентов к сервисному обслуживанию. Традиционные методы контроля качества в полиграфии сосредоточены преимущественно на технических аспектах производства, в то время как оценка клиентского сервиса остается фрагментарной [7, с. 419-423].

Модель SERVQUAL, разработанная Парасураманом, Зейтхамл и Берри в 1985 году, представляет собой признанный инструмент измерения качества услуг, основанный на сравнении ожиданий клиентов с их восприятием фактически полученного сервиса [15]. Пять измерений модели SERVQUAL – осязаемость (tangibles), надежность (reliability), отзывчивость (responsiveness), уверенность (assurance) и эмпатия (empathy) – позволяют комплексно оценить качество обслуживания в различных сферах услуг [14, с. 545-550].

Цель исследования заключается в адаптации методики SERVQUAL к специфике полиграфической отрасли и разработке комплексной модели оценки качества услуг в производственной цепочке «заказ – препресс – печать – логистика».

### **Материал и методы исследования**

Методологической основой исследования является теория качества услуг и модель SERVQUAL. В работе использованы методы системного анализа, сравнительного анализа, экспертной оценки и синтеза. Эмпирическую базу составили результаты анализа технологических процессов в современной полиграфии и требования к качеству обслуживания клиентов типографий.

Исследование основывается на анализе четырех ключевых этапов полиграфического производства:

1. Этап принятия заказа – взаимодействие с клиентом, техническое консультирование, оценка технических требований.
2. Препресс – допечатная подготовка макетов, цветокоррекция.
3. Печать – непосредственное производство тиража с контролем качества.
4. Логистика – послепечатная обработка, упаковка и доставка готовой продукции.

### **Результаты исследования и их обсуждение**

Адаптация пяти измерений SERVQUAL к полиграфической отрасли:

1. Осязаемость (Tangibles) в полиграфии включает физическое состояние производственных помещений, современность оборудования, профессиональный внешний вид персонала и качество демонстрационных материалов. Особое значение приобретает техническое оснащение участков препресса, печати и постпечатной обработки [2].

2. Надежность (Reliability) характеризует способность типографии выполнять обещанные услуги точно и в срок [5]. В полиграфии это проявляется в соблюдении сроков изготовления, точности цветопередачи, стабильности качества тиража и выполнении технических требований заказчика.

3. Отзывчивость (Responsiveness) отражает готовность персонала помогать клиентам и быстро реагировать на их запросы [12]. В контексте полиграфии важными являются оперативность обработки заказов, скорость реагирования на изменения в техническом задании, готовность к внесению корректировок на этапе препресса.

4. Уверенность (Assurance) включает компетентность сотрудников, их вежливость и способность внушать доверие [10]. Для полиграфии критичными являются профессиональные знания технологов, менеджеров по работе с клиентами и операторов печатного оборудования.

5. Эмпатия (Empathy) характеризует индивидуальный подход, заботу о клиентах и понимание их потребностей [9]. В полиграфических услугах это проявляется в готовности предложить оптимальные технические решения, учете специфических требований различных отраслей клиентов.

### **Критерии оценки качества на этапах производственной цепочки**

#### *Этап принятия заказа:*

- Осязаемость: оснащение офиса демонстрационными образцами, каталогами материалов;
- Надежность: точность расчета сроков и стоимости работ;
- Отзывчивость: скорость подготовки коммерческого предложения;
- Уверенность: компетентность менеджеров в технических вопросах;
- Эмпатия: учет индивидуальных потребностей клиента при выборе технологии.

#### *Этап препресса:*

- Осязаемость: современное программное обеспечение, цветопробное оборудование;
- Надежность: качество допечатной подготовки, отсутствие ошибок в макетах;
- Отзывчивость: оперативность внесения правок по замечаниям клиента;
- Уверенность: профессионализм дизайнеров [11] и препресс-операторов;
- Эмпатия: консультирование клиента по оптимизации макетов.

#### *Этап печати:*

- Осязаемость: чистота производственных помещений, современность печатного оборудования;
- Надежность: стабильность качества печати, соблюдение цветового стандарта;
- Отзывчивость: готовность к оперативным корректировкам в процессе производства;
- Уверенность: квалификация печатников и контролеров качества;
- Эмпатия: информирование клиента о ходе выполнения заказа.

### *Этап логистики:*

- Осязаемость: качество упаковки, состояние транспорта для доставки;
- Надежность: соблюдение сроков доставки, сохранность продукции;
- Отзывчивость: гибкость в организации доставки;
- Уверенность: надежность логистических партнеров;
- Эмпатия: учет пожеланий клиента по времени и способу доставки [8].

Предлагаемая интегративная модель предусматривает оценку качества услуг на каждом этапе производственной цепочки с последующим расчетом интегрального показателя удовлетворенности клиента. Модель включает:

1. Систему весовых коэффициентов для каждого этапа в зависимости от специфики заказа.
2. Методику опроса клиентов по пяти измерениям SERVQUAL.
3. Алгоритм расчета интегрального показателя качества услуг.
4. Рекомендации по корректирующим действиям при выявлении слабых мест [6].

### **Цифровизация и развитие модели SERVQUAL в полиграфии**

Современные тенденции цифровизации полиграфической отрасли требуют адаптации модели SERVQUAL к новым технологическим реалиям. Внедрение веб-интерфейсов для размещения заказов, систем автоматизированного препресса, цифровых печатных машин и электронных систем контроля качества создает новые возможности для повышения качества сервиса [13].

Особое значение приобретает интеграция цифровых инструментов оценки удовлетворенности клиентов в рамках CRM-систем типографий. Автоматизированный сбор обратной связи позволяет оперативно выявлять проблемные зоны и корректировать процессы обслуживания [1].

### **Выводы**

1. Методика SERVQUAL успешно адаптируется к специфике полиграфической отрасли и может быть использована для комплексной оценки качества услуг на всех этапах производственной цепочки.

2. Каждый этап полиграфического процесса имеет специфические критерии оценки по пяти измерениям SERVQUAL, что позволяет точно выявлять зоны для улучшения сервиса.

3. Интегративная модель оценки качества услуг обеспечивает системный подход к управлению удовлетворенностью клиентов типографий.

4. Цифровизация полиграфической отрасли создает новые возможности для автоматизированного мониторинга качества услуг и оперативного реагирования на потребности клиентов.

5. Внедрение модели SERVQUAL в систему менеджмента качества полиграфических предприятий способствует повышению их конкурентоспособности в условиях трансформации отрасли.

### **Список использованных источников**

1. Антипова О.И., Горохова Д.А. Подходы к цифровизации систем менеджмента качества // Известия ТулГУ. Технические науки. 2023. №12. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/podhody-k-tsifrovizatsii-sistem-menedzhmenta-kachestva> (дата обращения: 23.09.2025).

2. Антонова В.Г., Елисеева Ю.А. Реализация политики развития креативных индустрий в условиях цифровизации экономики // Петербургский экономический журнал. 2021. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/realizatsiya-politiki-razvitiya-kreativnyh-industriy-v-usloviyah-tsifrovizatsii-ekonomiki> (дата обращения: 23.08.2025).

3. Воробьев, А. С. Фотобизнес в деталях: Практическое руководство по созданию и развитию бизнеса в области фотографии, полиграфии и производства сувенирной продукции / А. С. Воробьев. – [б. м.]: Издательские решения, 2025. – 566 с.

4. Греков, Г.И. Технологические инновации и синхромаркетинг в полиграфии: новые горизонты // Практический маркетинг. 2025. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tehnologicheskie-innovatsii-i-sinhromarketing-v-poligrafii-novye-gorizonty> (дата обращения: 23.08.2025).

5. Калашникова С. П., Добрин К. Ю. Цифровая трансформация менеджмента качества в современных условиях // Гуманитарный научный журнал. 2023. №4-1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovaya-transformatsiya-menedzhmenta-kachestva-v-sovremennyh-usloviyah> (дата обращения: 23.08.2025). EDN: QUSCZZ.

6. Колбина А. Д. Анализ влияния цифровизации на управление качеством услуг // ТГФЭУ. 2025. №2 (45). URL: [https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-vliyaniya-tsifrovizatsii-na](https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-vliyaniya-tsifrovizatsii-na-upravlenie-kachestvom-uslug)

upravlenie-kachestvom-uslug (дата обращения: 23.08.2025). DOI: 10.24412/2663-0389-2025-245-85-91. EDN: XFLIIR.

7. Комаров, А.С. Оценка качества цифровой печати для оперативной полиграфии методом экспертных оценок // Известия ТулГУ. Технические науки. 2022. №12. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-kachestva-tsifrovoy-pechati-dlya-operativnoy-poligrafii-metodom-ekspertnyh-otsenok> (дата обращения: 23.08.2025).

8. Кривоносова М.В., Коровин Е.Н. Применение методики «SERVQUAL» с проведением HR-бенчмаркинга для оценки удовлетворенности персонала организации. Моделирование, оптимизация и информационные технологии. 2022;10(3). Доступно по: <https://moitvivi.ru/ru/journal/pdf?id=1185> DOI: 10.26102/2310-6018/2022.38.3.021. EDN: GNKASB.

9. Лаврова А. П. Основные методы оценки удовлетворенности покупателей в современных условиях // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. 2024. №5. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osnovnye-metody-otsenki-udovletvorennosti-pokupateley-v-sovremennyh-usloviyah> (дата обращения: 23.08.2025). DOI: 10.24412/2220-2404-2024-5-15. EDN: KKEGNU.

10. Лесников А.И., Поподько Е.А., Поподько А.А. Факторы качества сервиса и их влияние на поведение потребителей // Интеллект. Инновации. Инвестиции. 2025. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/factory-kachestva-servisa-i-ih-vliyanie-na-povedenie-potrebiteley> (дата обращения: 23.08.2025).

11. Мамиров Фаррух Шароф Угли. Типографика в современном дизайне: как правильно сочетать шрифты? // Вестник науки. 2025. №2 (83). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tipografika-v-sovremennom-dizayne-kak-pravilno-sochetat-shrifty> (дата обращения: 23.08.2025).

12. Митина Д.Е., Филлипов Я.А. Роль цифровизации в развитии креативных индустрий // Вестник РГЭУ РИНХ. 2025. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-tsifrovizatsii-v-razvitii-kreativnyh-industriy> (дата обращения: 23.08.2025).

13. Мусабинова Л.А., Галимов Ф.М. Апробация метода «servqual» при оценке качества услуг в области обеспечения единства измерений // Вестник МГТУ им. Г. И. Носова. 2023. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/aprobatsiya-metoda-servqual-pri>

otsenke-kachestva-uslug-v-oblasti-obespecheniya-edinstva-izmereniy (дата обращения: 23.08.2025).

14. Нефедова Н. Л., Сандитова Б. Д. Методика "SERVQUAL" как инструмент повышения инновационной активности в организациях сферы услуг // Экономика и социум. 2022. №11-2 (102). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/metodika-servqual-kak-instrument-povysheniya-innovatsionnoy-aktivnosti-v-organizatsiyah-sfery-uslug-1> (дата обращения: 23.08.2025). EDN: SXDENA.

15. Рудковская Е. Е., Симонова А. Д. Методы оценки качества обслуживания клиента. модель SERVQUAL // Экономика и социум. 2016. №6-2 (25). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/metody-otsenki-kachestva-obluzhivaniya-klienta-model-servqual> (дата обращения: 23.08.2025). EDN: WMTDXF.