

[۶] Hayes, B.E. (۱۹۹۲). *Measuring Customer Satisfaction, Development and Use of Questionnaires*, USA, ASQ Quality Press.

[۷] Teas, R.K. (۱۹۹۳). "Expectations, performance evaluation and consumers' perceptions of quality", *Journal of Marketing*, ۵۷, vol. ۴, pp. ۱۸-۳۴.

[۸] Robinson, S. (۱۹۹۹). "Measuring service quality: current thinking and future requirements", *Marketing Intelligence and Planning*, ۱۷, no. ۱, pp. ۲۱-۳۲.

[۹] Zikmund, W.G. (۱۹۹۷). *Business Research Methods ۵th Edition*, Florida, USA, The Dryden Press.

[۱۰] Hill, N. and Alexander. (۲۰۰۰). *Handbook of Customer Satisfaction and Loyalty Measurement*, USA, Grower Publishing Limited.

[۱۱] Juran, J.M and Juran's. (۱۹۹۸). *Godfrey A.B ۵th Edition, Quality Handbook*. Hill, Singapore, McGraw.

[۱۲] نیرومند، حسینعلی (۱۳۷۸). تحلیل آماری چند متغیری کاربردی، مشهد، چاپ دوم، انتشارات دانشگاه فردوسی مشهد.

عباس (۱۳۸۴). روش‌های اندازه‌گیری رضایت مشتری، تهران، چاپ اول، انتشارات سبزان.

[۲] Zeithaml, V.A. and Parasuraman, A. and Berry, L.L. (۱۹۹۰). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations*, USA, The Free Press.

[۳] Fitzsimmons, J.A. and Fitzsimmons, M.A. (۲۰۰۶). *Service management ۵th, information technologys Edition*, USA, The Mc Graw Hill Press.

[۴] Parasuraman, A. and Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (۱۹۹۴). "Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria", *Journal of Retailing*, vol. ۷۰, no. ۳, pp. ۲۰۱-۲۳۰.

[۵] Parasuraman, A. and Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (۱۹۸۸). "SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, vol. ۶۴, no. ۱, pp. ۱۲-۴۰.

کرده‌اند با توجه به دامنه نه چندان وسیع صنایع بررسی شده برای تهیه سروکوال، پیشنهاد می‌شود بنابر زمینه مورد مطالعه، فرایند توسعه ابزار اندازه‌گیری کیفیت خدمات از ابتدا مطابق با شرایط منحصر به فرد جامعه تحت بررسی انجام شود. در این مقاله به دلیل نیاز مجتمع مس سرچشمه به ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده به کارکنان، روند توسعه یک ابزار قابل اطمینان و معتبر برای این منظور در ۸ حوزه تشریح شده است. در نهایت با استفاده از رویکرد مدل سروکوال ابزاری حاصل شده است که کیفیت خدمات ارائه شده را در ۸ حوزه خدماتی مورد ارزیابی قرار می‌دهد. توجه به ابعاد موجود در این مدل‌ها از تطبیق ابزار اندازه‌گیری با شرایط مجتمع مس سرچشمه حکایت دارد. این مدل‌های اندازه‌گیری عمده‌ترین مواردی را که به عنوان دغدغه کارکنان مجتمع مس سرچشمه محسوب می‌شود در خود جای داده است و این موضوع از کارایی روش به کار گرفته شده برای توسعه این ابزارها ناشی شده است. از آنجاییکه عملکرد مجتمع مس سرچشمه و همچنین انتظارات کارکنان همواره در حال تغییر است. نتایج اندازه‌گیری در سال‌های مختلف نیز متفاوت خواهد شد و در نتیجه این مساله کاملاً بر روی اولویت پروژه‌های بهبود، تأثیر خواهد گذاشت. همین امر سبب می‌شود که اندازه‌گیری دوره‌ای رضایت کارکنان از خدمات الزامی شود.

۸- فهرست منابع

[۱] - کاوسی، سید محمد رضا، سقایی،

جدول ۲- مقایسه ابعاد شناسایی شده در خدمات مجتمع مس سرچشمه با مدل سروکوال

مدل سروکوال	خدمات درمانی	خدمات رفاهی (غذا)	خدمات ایاب و ذهاب	خدمات خودرو سواری	خدمات تاسیسات	خدمات ساختمانی
ویژگی‌های ظاهری	امکانات و تجهیزات	وضعیت بهداشت محیط غذاخوری	وضعیت ظاهری خودرو	وضعیت ظاهری خودرو	آراستگی ظاهری و رفتاری	آراستگی ظاهری و رفتاری
قابلیت اطمینان	دسترسی	تسهیلات و تجهیزات محیط غذاخوری	وضعیت ظاهری راننده	وضعیت ظاهری راننده	به موقع بودن خدمات	به موقع بودن خدمات
پاسخگویی	همدلی	وضعیت ظاهری کارکنان غذاخوری	تسهیلات خودرو و نحوه ارائه آن	تسهیلات خودرو و نحوه ارائه آن	قابلیت اطمینان	قابلیت اطمینان
تضمین	پاسخگویی	نحوه سرویس دهی کارکنان غذاخوری	اخلاق رانندگی	اخلاق رانندگی	تضمین	تضمین
همدلی	نحوه برخورد و ارائه خدمات	وضعیت غذا	نحوه برخورد و ادب راننده	نحوه برخورد و ادب راننده	-	-
-	مهارت و تبحر	تضمین	پاسخگویی	پاسخگویی	-	-