



مشخصات تحصیلی:

مقطع تحصیلی	رشته	کشور محل تحصیل	شهر محل تحصیل	مؤسسه محل تحصیل	تاریخ شروع	تاریخ پایان
دیپلم	علوم تجربی	ایران	سمنان	دکتر علی شریعتی	۱۳۷۷	۱۳۸۰
کارشناسی	مدیریت بازرگانی	ایران	سمنان	دانشگاه سمنان	۱۳۸۱	۱۳۸۵
کارشناسی ارشد	مدیریت بازرگانی	ایران	فیروزکوه/تهران	دانشگاه آزاد اسلامی استان تهران/واحد فیروزکوه	۱۳۸۷	۱۳۹۰
دکتری	مدیریت بازرگانی	ایران	مشهد	دانشگاه آزاد اسلامی استان خراسان رضوی/ واحد مشهد	۱۳۹۶	۱۴۰۲

پایان نامه ها:

عنوان پایان نامه کارشناسی ارشد:

ارزیابی تاثیر کیفیت خدمات بر روی رضایتمندی مشتری در هتل های سه، چهار و پنج ستاره شهر مشهد بر اساس مدل کیفیت خدمات اروپایی گرونروز

عنوان پایان نامه دکتری:

طراحی مدل نوآوری خدمات مبتنی بر هم آفرینی ارزش مشتری در صنعت هتلداری



سوابق فعالیت های علمی - پژوهشی:

طرح های تحقیقاتی:

ردیف	عنوان طرح	کارفرما	تاریخ شروع	تاریخ پایان	مسئولیت در طرح
۱	تدوین سیاست های ارتقای رقابت پذیری صنعت لوازم خانگی کشور و شکل گیری برندهای ملی و منطقه ای (با رویکرد زنجیره ارزش) (فاز اول)	مؤسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی	۱۳۹۹	در دست انجام	همکار
۲	مطالعه تطبیقی لجستیک تجارت الکترونیک در ایران و جهان	مرکز توسعه تجارت الکترونیک	۱۴۰۰	۱۴۰۱	همکار



ردیف	عنوان مقاله	عنوان مجله	شماره مجله	سال چاپ
۱	Effect of Perceived Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality Industry: Gronroos' Service Quality Model Development	Journal of Hospitality Marketing & Management	Vol. 22, No. 5, pp. 490-504(Published by Taylor & Francis Group). 7.022 (2020) Impact Factor)	۲۰۱۳
۲	Examining the effect of TV advertising appeals on brand attitudes and advertising efforts in Iran	Journal of Islamic Marketing	Vol. ۴, No. ۱, pp. ۱۰۱-۱۲۵ (Published by Emerald).	۲۰۱۳
۳	Examining the effect of customer-to-customer interactions on satisfaction, loyalty and word of mouth behaviors in hospitality industry: The mediating role of personal interaction quality and service atmospherics	Journal of Travel & Tourism Marketing	Vol.32, No. 33, pp. 9533-9501 (Published by Taylor & Francis Group). *(ISI Indexed Journal)*. Journal Citation Reports® 2020 (7.564 (2020) Impact Factor; Q1 (2020) Impact Factor Best Quartile	۲۰۱۴
۴	The effect of service climate on perceived service value and behavioral intentions: The mediating role of service quality	Asia Pacific Journal of Tourism Research	Published online: 20 Feb 2014, (Published by Taylor & Francis Group).*(ISI Indexed Journal)*. Journal Citation Reports® 2020 3.677 (2020) Impact Factor	۲۰۱۳



ردیف	عنوان مقاله	عنوان مجله	شماره مجله	سال چاپ
۱	تحلیل نگرش و رفتار مشتریان شرکتی در صنعت بانکداری	مجله کاوش های مدیریت بازرگانی	دوره ۱۴ شماره ۲۷	۱۴۰۰
۲	شناسایی و اولویت بندی عوامل مؤثر بر میزان رضایت مشتریان از محصول پودر آ . ب . ث شرکت کندر با استفاده از مدل کانو	مجله علمی - پژوهشی (پژوهشگر) فصلنامه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه	دوره ۸ شماره ۲۲	۱۳۹۰
۳	بررسی تاثیر تعاملات مشتری با مشتری بر رضایت، وفاداری و تبلیغات شفاهی (مورد مطالعه : دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی شهر سمنان)	مجله علمی - پژوهشی (پژوهشگر) فصلنامه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه	دوره ۹ شماره ۲۵	۱۳۹۲
۴	بررسی تاثیر کیفیت خدمات بر ارزش خدمات درک شده و رضایتمندی مشتری (تمایل به بازدید مجدد از هتل و ارتباطات شفاهی مثبت)	مجله علمی پژوهشی مدیریت کسب و کار، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی	دوره ۱ شماره ۴	۱۳۹۰
۵	طراحی مدل نوآوری خدمات مبتنی بر هم آفرینی ارزش مشتری در صنعت هتلداری	مجله مدیریت بازرگانی دانشکده مدیریت دانشگاه تهران	دوره ۱۰ شماره ۳	۱۴۰۱
۶	تحلیل ریسک های ادراک شده مشتریان بلیط اینترنتی شرکت های هواپیمایی بر اساس مدل پذیرش فناوری (مورد مطالعه: شرکت هواپیمایی ایران ایر)	مجله مدیریت بازاریابی	دوره ۱۳ شماره ۴۱	۱۳۹۷