

## تحلیل و واکاوی بازاریابی هتلداری با تأکید بر سطح کیفیت خدمات و تصویر برند

رقیه رضایی

کارشناسی ارشد رشته مدیریت جهانگردی گرایش بازاریابی از دانشگاه علامه طباطبایی تهران  
مدیر اسبق دپارتمان خانه داری هتل اسپیناس پالاس تهران

### چکیده

کشور ایران از جنبه جاذبه‌های گردشگری، دارای انواع اقلیم‌ها، فضاها و فصل‌هاست و از جنبه آثار باستانی، مناطق تفریحی و زیبایی‌های طبیعی با کشورهای پیشرفته در صنعت گردشگری برابری می‌کند؛ به همین سبب اهمیت صنعت هتلداری در ایران بیشتر برجسته می‌شود. صنعت هتلداری در ایران صنعتی نوپاست و احتیاج به مطالعات بیشتری دارد تا با کمک مدیریت مؤثر منابع طبیعی و امکانات گردشگری به منافع مادی و فرهنگی و معنوی فراوانی دست یابد. با توجه به اهمیت موضوع هدف مقاله حاضر تحلیل و واکاوی بازاریابی هتلداری با تأکید بر سطح کیفیت خدمات و تصویر برند است. در راستای تحقق این هدف اقدام به معرفی و شناخت بهتر مفهوم کیفیت خدمات در بازار خدمات و بطور ویژه صنعت هتل داری نموده و دیدگاه‌هایی در مورد کیفیت خدمات و تصویر برند در این صنعت ارائه نماید که مطالب و یافته‌های مربوط به این حوزه بسیار محدود می‌باشد. نتایج نهایی این تحقیق باعث ایجاد یک شناخت عمیق‌تر از تاثیرات کیفیت برای خدمات و شناخت برخی مفاهیم معنا دار و کاربردی برای مدیریت بازاریابی خدمات است.

واژه‌های کلیدی: بازاریابی، هتلداری، کیفیت خدمات، تصویر برند