



قسم إدارة الأعمال

تأثير الصورة الذهنية للعلامة التجارية على ولاء العميل
دراسة تطبيقية على قطاع الضيافة في الجمهورية العربية
السورية

The Impact of Brand Image on Customer loyalty
"An Applied Study on the Hospitality Sector in Syria"

(رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال)

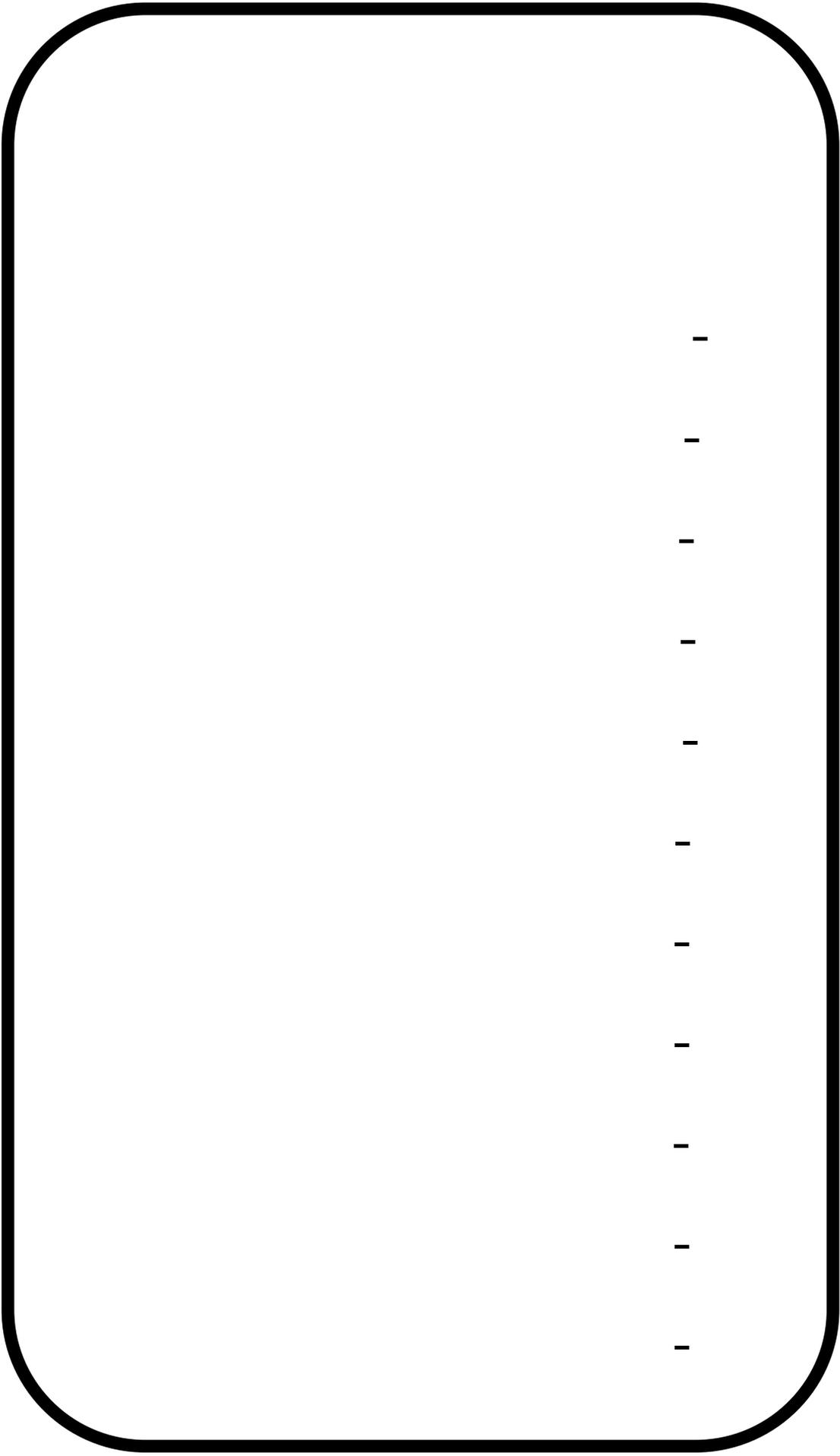
إعداد
نسرین أسعد

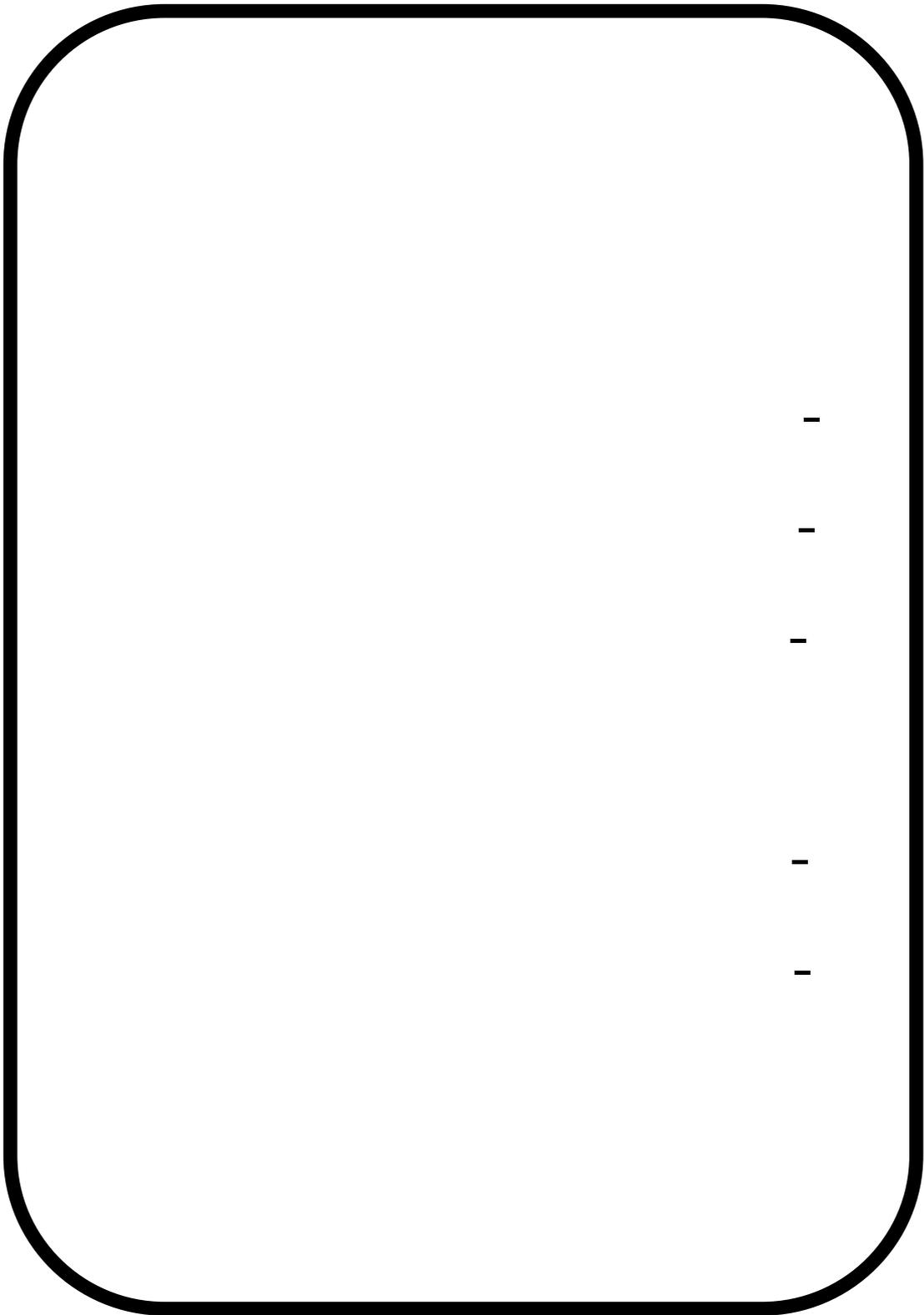
إشراف

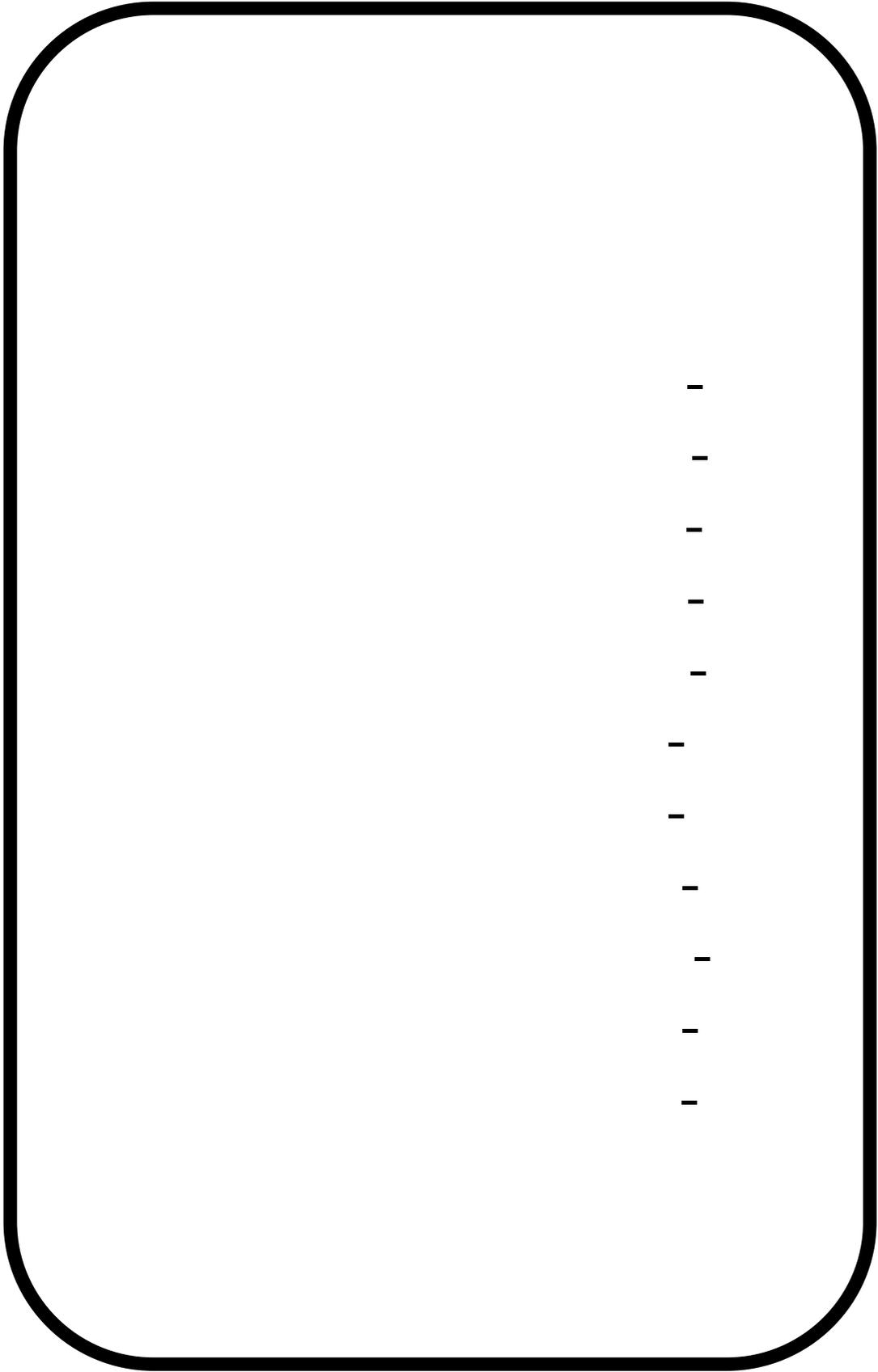
الدكتور
أيمن حسن ديوب
مدرس إدارة الأعمال
كلية الاقتصاد - جامعة دمشق

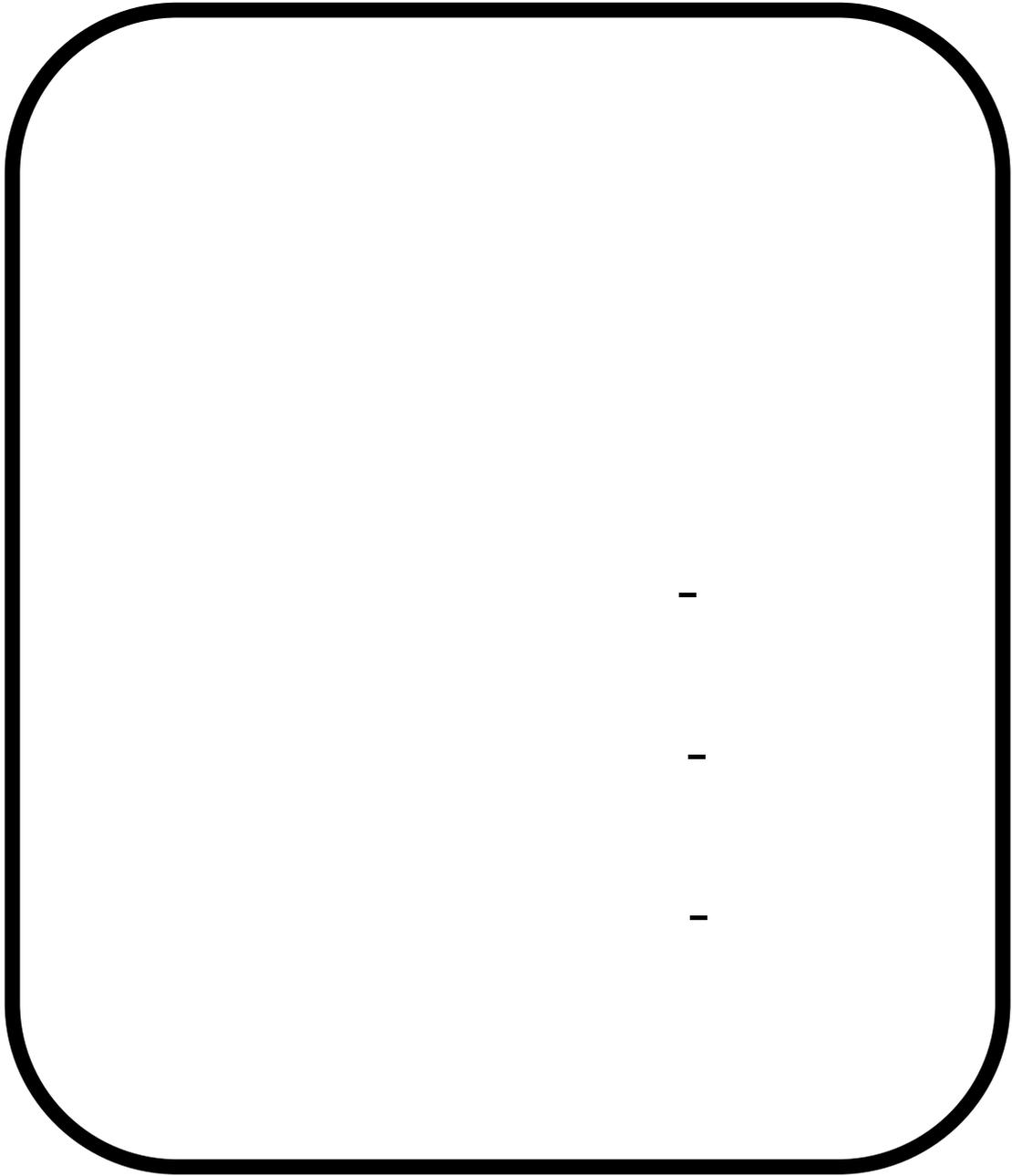
الأستاذ الدكتور
عائشة مصطفى المنياوي
أستاذ التسويق و وكيل كلية التجارة
لشؤون المجتمع و البيئة - جامعة عين شمس

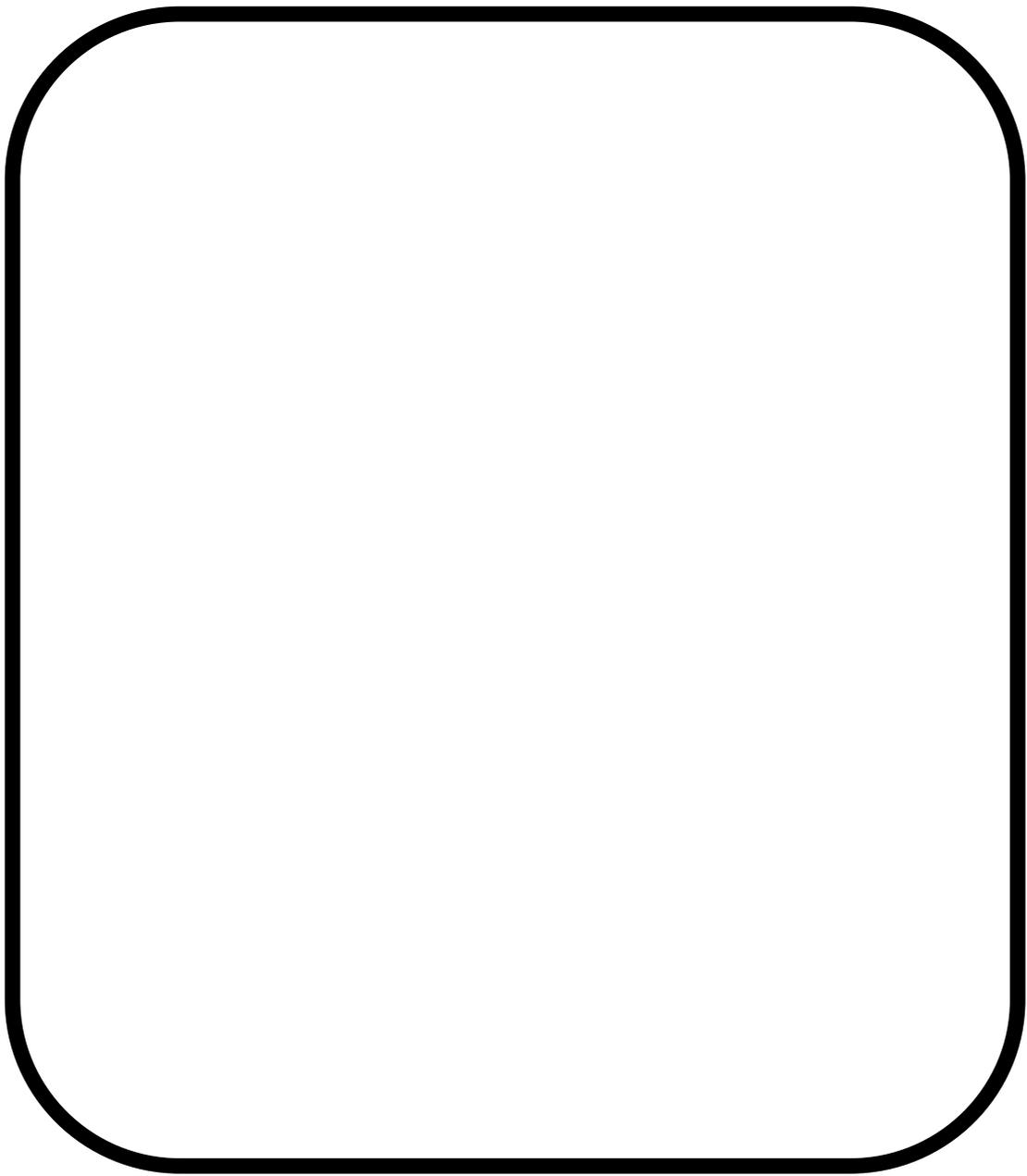
2009 م-1430هـ











.....

:

.....

أولاً-

:

.1

:

(1999).

(1958) Martineau

":

2003)"

(43

: (2006) Vahie & Paswan

,"

"

.(Martinez & Pina, 2003)

.(Timmerman, 2001)

(1999) Lee & Ganesh

)

.(

.....

(2003) Soo jo, et al

:

.

()

-

-

(Del rio et al, 2001)

.

(2000) Bennett & Koudelova

:

)

-

.(

.....

(2003) Pierre

:

:

:(1/1)

.....

:(1/1)

			Park, et al
-			De Chernatony & Mc William
-			Hankinson & Cowking
-			Farquhar & Herr

Source: Hankinson, G., "Destination Brand Images: A Business Tourism Perspective", (2005) **Journal of Services Marketing**, Vol.19, No.1, pp. 24-32.

Chen, Arthur Cheng-Hsui., (2001) "Using Free Association to Examine The Relationship Between The Characteristics of Brand Associations and Brand Equity", **Journal of Product & Brand Management**, Vol.10, No.7, pp.439-452.

:

•

•

•

:

-

(2/1)

:(2/1)

-	-	-	-	Aaker
-	-	-	-	Biel
-	-	-	-	Chen

Source: Chen, Arthur Cheng-Hsui.,(2001)"Using Free Association to Examine The Relationship Between The Characteristics of Brand Associations and Brand Equity", **Journal of Product & Brand Management**, Vol.10, No.7, pp. 439-452.

:

: •

: •

.....

:
:
:
.....
:

:(1998) Keller •
(1998) Keller
(1/1)

:Keller

.(O'cass & Grace, 2003, P. 456) () -1

() -2

(
.(Martinez & Pina, 2003, P. 433)