

<<旅游危机管理>>

图书基本信息

书名：<<旅游危机管理>>

13位ISBN编号：9787208094307

10位ISBN编号：7208094306

出版时间：2010-8

出版时间：上海人民出版社

作者：刘德艳

页数：303

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<旅游危机管理>>

内容概要

本书是作者在多年讲授“旅游/会展业危机管理”的教学讲义的基础上修改补充而成，适合作为旅游专业的学生教材，也适合对于旅游管理的研究人员及业界人士的参考读物。

本书从理论和实践两个方面对旅游业在面临危机事件时如何建立危机预警机制、如何尽快恢复运营、如何健全危机管理机制等问题进行了全面探讨。

本书的特色是理论结合了近几年的旅游危机现象和实例来进行论述，同时设置案例思考题，使学生对具体的旅游危机及危机管理理论有更好的理解及思考，另外积极借鉴国际经验，突出旅游危机管理的科学性和实效性。

<<旅游危机管理>>

书籍目录

第一章 旅游业与危机概述 第一节 旅游业的特征及其发展 一、旅游业的特征 二、旅游业的发展 第二节 危机的定义、分类与特征 一、危机的定义 二、危机的分类 三、危机的特征 第三节 旅游危机的定义、分类与特征 一、旅游危机的定义 二、旅游危机的分类 三、旅游危机的特征 阅读分析 旅游地：直面危机2.0

第二章 旅游危机管理概述 第一节 旅游危机的诱因与影响 一、旅游危机的诱因 二、旅游危机的影响 第二节 旅游危机管理的定义 一、危机管理的定义 二、旅游危机管理的定义 第三节 旅游危机管理的原则 一、预防性原则 二、公开性原则 三、公众利益至上原则 四、诚实性原则 五、及时性原则 第四节 旅游危机管理的阶段 一、旅游危机前的预警阶段 二、旅游危机中的应对阶段 三、旅游危机后的恢复阶段 阅读分析 恐怖事件对旅游业的影响

第三章 旅游危机管理的预警、应对与恢复 第一节 旅游危机前的预警系统 一、旅游危机预警管理系统的设计原理 二、旅游危机预警管理系统的设计原则 三、旅游危机预警管理系统的设计进程 四、旅游危机预警管理系统的结构及运行 五、旅游危机预警管理系统的层次 第二节 旅游危机中的应对措施 一、迅速反应，把握危机应对的最佳时间 二、查找危机根源，迅速作出危机决策 三、勇担社会责任，实施危机隔离与救助 四、积极面对公众，争取外界援助 五、发挥高层作用，寻求权威认同 六、加强信息沟通，统一信息口径 七、收集舆论动态，及时调整应对策略 第三节 旅游危机后的恢复战略 一、恢复阶段旅游危机管理的特点 二、恢复阶段旅游危机管理的战略 阅读分析 亚洲金融危机对我国旅游业的影响

第四章 旅游危机管理的工具 第一节 旅游危机管理的政策 第二节 旅游危机管理的产品 第三节 旅游危机管理的营销 第四节 旅游危机管理的沟通 第五节 旅游危机管理的公共关系 阅读分析 太湖依然美丽，旅游更加精彩——无锡旅游业成功战胜水危机事件纪实

第五章 旅游产业危机管理 第一节 旅游景区危机管理 一、旅游景区存在的主要危机及类型 二、旅游景区危机管理体系的构建 第二节 饭店企业危机管理 一、饭店企业危机管理及类型 二、饭店企业动态危机管理系统的建立 第三节 旅行社危机管理 一、旅行社危机的内涵及种类 二、旅行社危机管理的必要性及危机对旅行社的影响 三、旅行社危机的防范办法与加强危机管理的对策 阅读分析 旅游业遭遇信任危机？

第六章 政府、非政府组织与旅游危机管理 第一节 政府与旅游危机管理 一、政府在旅游危机管理中的定位 二、政府在旅游危机管理中的主要任务 三、我国政府在旅游危机管理中存在的问题 第二节 非政府组织与旅游危机管理 一、旅游危机管理中发挥非政府组织作用的可能性 二、旅游危机管理中非政府组织参与不足的原因 三、发挥非政府组织在旅游危机管理中的作用 阅读分析 世界卫生组织撤销香港旅游警告：政府危机管理的胜利

第七章 旅游者与旅游危机管理 第一节 旅游者对旅游危机的认知 一、旅游者对旅游危机的认知及影响因素 二、旅游者对旅游危机的认知管理 第二节 旅游危机对旅游者的影响 一、旅游危机对旅游者的影响分类 二、旅游危机对旅游者的影响管理 第三节 旅游危机后旅游者的行为 一、旅游危机后旅游者的行为表现 二、旅游危机后旅游者的行为分析 三、旅游危机后旅游者的行为管理 阅读分析 2008暴风雪危机参考文献附录 WTO旅游业危机管理指南 突发公共卫生事件应急条例 旅游突发公共事件应急预案(简本) 国家突发公共事件总体应急预案 中国公民出境旅游突发事件应急预案(简本) 上海市旅游重大活动危机事件应急预案 上海市处置旅游突发事件应急预案 中华人民共和国突发事件应对法 旅游者安全保障办法(初稿) 中国饭店行业突发事件应急规范(试行)

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>