

<<旅游公共关系>>

图书基本信息

书名：<<旅游公共关系>>

13位ISBN编号：9787502598501

10位ISBN编号：7502598502

出版时间：2007-3

出版时间：化学工业出版社

作者：王湜 编

页数：236

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>

<<旅游公共关系>>

内容概要

旅游公共关系是旅游组织以特定公众为对象，利用各种传播沟通手段，通过信息的双向交流，为实现协调内外关系、塑造组织形象、增加组织实力、获得良好的社会和经济效益而运用的一种管理科学或管理职能。

本书为高职高专旅游公共关系教材。

全书从公共关系的历史性、旅游公共关系基本理论的科学性及案例的实效性等方面进行了深入的阐述和分析。

主要内容包括公共关系的发展历程、旅游公共关系的职能和原则、旅游公共关系主体、旅游组织的内外部关系、旅游公共关系传播、旅游公共关系礼仪等内容。

本书对公共关系的基本理论采取简洁的叙述方式，致力于对学生公共关系意识、人际沟通、组织策划、创新应变等公关能力的培养，内容生动活泼，各章都穿插了丰富的案例和阅读材料，以拓展学生思维，帮助学生理解知识要点，章后设置了实训题，以培养学生的实践能力。

本书具有理论与实践并重的特点，适用范围广，既可作为旅游管理类高职高专院校教材，也可作为其他类型旅游专业大专生教学用书以及旅游企事业单位管理人员的培训教材。

<<旅游公共关系>>

书籍目录

第一章 绪论	第一节 公共关系与旅游公共关系	一、公共关系与旅游公共关系的含义	二、公共关系的界定	三、旅游公共关系的构成要素及特征	第二节 公共关系与旅游业	一、公共关系的渊源	二、公共关系产生的原因和条件	三、现代公共关系的兴起与发展	四、公共关系在中国的传播和发展	五、未来旅游公共关系的发展趋势	本章小结	复习思考题													
第二章 旅游公共关系的职能及原则	第一节 旅游公共关系的职能	一、采集信息	二、沟通协调	三、咨询建议	四、教育引导	第二节 旅游公共关系原则	一、诚信原则	二、对公众负责原则	三、服务原则	四、全员公关原则	五、开拓创新原则	本章小结	复习思考题												
第三章 旅游公共关系主体	第一节 旅游组织概述	一、旅游组织的含义及特征	二、旅游组织的类型	三、旅游组织的工作目标	第二节 旅游组织的公共关系机构	一、公共关系部在旅游组织中的地位	二、公共关系部的作用	三、公共关系部的一般模式	四、公共关系部的日常工作	第三节 旅游公共关系从业人员	一、旅游公共关系从业人员的基本素质	二、旅游公共关系人员的工作内容	本章小结	复习思考题											
第四章 旅游组织内部公众关系	第一节 旅游组织内部公众关系概述	一、旅游组织内部公众对旅游组织的意义	二、旅游组织内部公众的基本特征	第二节 员工关系	一、研究员工关系的重要性	二、影响员工关系的因素	三、员工关系的处理方法	第三节 股东关系	一、研究股东关系的重要性	二、股东关系的处理方法	第四节 部门之间关系	一、培养部门间的信任感	二、明确各部门的职权范围	本章小结	复习思考题										
第五章 旅游组织外部公众关系	第一节 旅游组织外部公众关系概述	一、旅游组织外部公众的含义	二、旅游组织外部公众的基本特征	三、旅游组织外部公众关系的处理原则	第二节 顾客关系	一、研究顾客关系的重要性	二、影响组织与顾客关系的因素	三、建立良好顾客关系的方法	第三节 媒介关系	一、研究媒介关系的重要性	二、媒介关系的处理方法	第四节 社区关系	一、研究社区关系的重要性	二、社区关系的处理方法	第五节 政府关系	一、研究政府关系的重要性	二、政府关系的处理方法	第六节 竞争者关系	一、研究竞争者关系的重要性	二、竞争者关系的处理方法	本章小结	复习思考题			
第六章 旅游公共关系传播	第一节 旅游公共关系传播理论	一、旅游公共关系传播概述	二、旅游公共关系传播要素	三、旅游公共关系传播类型	四、影响旅游公共关系传播的因素	第二节 旅游公共关系传播媒介	一、大众传播媒介	二、个人传播媒介	三、组织传播媒介	第三节 旅游公共关系活动中的人际沟通	一、正式场合的人际沟通	二、非正式场合的人际沟通	本章小结	复习思考题											
第七章 旅游公共关系工作程序	第一节 旅游公共关系调查	一、旅游公共关系调查的意义	二、旅游公共关系调查的内容	三、旅游公共关系调查的方法与手段	第二节 旅游公共关系策划	一、旅游公共关系策划的意义	二、旅游公共关系策划的原则	三、旅游公共关系策划的内容和程序	第三节 旅游公共关系实施	一、旅游公共关系实施的原则	二、旅游公共关系实施的模式	三、旅游公共关系实施的障碍	第四节 旅游公共关系评估	一、旅游公共关系评估的意义	二、旅游公共关系评估的内容	三、旅游公共关系评估的标准与方法	本章小结	复习思考题							
第八章 旅游公共关系专题活动	第一节 公共关系专题活动概述	一、公共关系专题活动的含义	二、公共关系专题活动类型	第二节 新闻发布会	一、新闻发布会的特点	二、举办新闻发布会的时机和主题	三、新闻发布会的筹备	四、新闻发布会的程序	五、新闻发布会的注意事项	第三节 赞助活动	一、赞助活动的作用与类型	二、赞助活动的原则与步骤	三、赞助活动应注意的问题	第四节 展览会	一、展览会的特点和作用	二、展览会的种类	三、展览会的组织	四、展览会效果的评估	第五节 庆典活动	一、庆典活动的作用	二、庆典活动的类型	三、庆典活动的组织	四、庆典活动应注意的问题	本章小结	复习思考题
第九章 旅游公共关系危机处理	第一节 旅游公共关系危机概述	一、旅游公共关系危机的含义及类型	二、旅游公共关系危机的特征	三、旅游公共关系危机的成因	第二节 旅游公共关系危机防范	一、建立危机预警系统	二、设立危机处理机构	三、制定危机防范方案	四、危机防范方案演习	第三节 旅游公共关系危机处理原则与程序	一、旅游公共关系危机处理原则	二													

<<旅游公共关系>>

、旅游公共关系危机处理的工作程序 第四节 旅游公共关系危机的处理艺术 一、旅游公共关系危机处理艺术 二、区分类型,有的放矢 本章小结 复习思考题 第十章 旅游公共关系礼仪 第一节 旅游公共关系礼仪的基本原则 一、真诚守信原则 二、公平对等原则 三、遵时守约原则 四、尊重习俗原则 五、和谐适度原则 六、谅解宽容的原则 七、女士优先原则 八、差异性原则 第二节 旅游公共关系的个人礼仪 一、个人礼仪的内涵 二、仪表 三、举止 四、言谈 第三节 旅游公共关系的社交礼仪 一、接待礼仪 二、宴会礼仪 三、电话礼仪 四、馈赠礼仪 本章小结 复习思考题 参考文献

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>