

《酒店公关实务》

图书基本信息

书名：《酒店公关实务》

13位ISBN编号：9787545411287

10位ISBN编号：7545411285

出版时间：2012-2

出版社：广东经济出版社有限公司

页数：319

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《酒店公关实务》

内容概要

《酒店公关实务(第3版)》根据酒店业经营的特点,借鉴国内外公关理论与操作实务的最新成果,对酒店公共关系机理、机构与人员、工作程序、酒店形象塑造、公共关系专题活动、公共关系服务礼仪、公共关系语言表达艺术、公共关系写作技巧、危机公共关系处理等进行了通俗而系统的阐述,共分为8章。

《酒店公关实务》

作者简介

贺湘辉，中国酒店管理协会（CHMA）副会长，著名酒店管理高级讲师，广东省职业技能鉴定（GD-OSTA）餐饮专家，国际培训认证协会（ITCA）酒店专业委员会顾问，广州人力资源管理协会专家，国家职业资格和技能鉴定高级技师、高级考评员，广东高职高专教育酒店管理教学指导委员会委员。一直致力于高星级旅游酒店管理、酒店教育教学、酒店管理职业资格认证和职业培训教材研发工作，研究方向为旅游酒店管理。主讲旅游酒店业务管理、服务技巧、营销案例等核心课程。

姜玲南京大学经济学硕士、法学博士。高级经济师，美国注册高级教育导师CHE，高级职业经理人CHA。海南大学经济与管理学院副教授，新博亚首席培训师。姜玲创建了中国酒店业著名培训品牌--新博亚酒店培训，创作并主讲“酒店业督导技能HSS”和“酒店业培训培训师TTT”等课程；主编“新博亚酒店丛书”、“新标准酒店岗位英语”丛书；著有《酒店业督导技能》、《培训培训师TTT指南》和《酒店业培训管理实务》等。

书籍目录

第一章 什么是酒店公共关系

第一节 什么是公共关系

- 一、公共关系的由来
- 二、公共关系与其他关系的异同
- 三、公共关系与中国酒店业

第二节 什么是酒店公共关系

- 一、为什么叫酒店公共关系
- 二、酒店公共关系有哪些特点

第三节 酒店公共关系由哪些方面构成

- 一、酒店公共关系的主体：酒店
- 二、酒店公共关系的客体：公众
- 三、酒店公共关系中介：传播

第二章 酒店公共关系的功能和作用

第一节 酒店公共关系的功能

- 一、信息的搜集
- 二、咨询决策
- 三、宣传功能
- 四、交际功能
- 五、协调功能
- 六、激励功能

第二节 酒店公共关系的传播与沟通作用

- 一、酒店公共关系传播的特点
- 二、语言传播与非语言传播
- 二、酒店公共关系传播的形式
- 四、酒店公共关系活动
- 五、酒店公共关系的双向信息沟通

第三章 酒店公共关系机构与人员

第一节 酒店公共关系机构的设置

- 一、酒店公共关系机构设置的作用
- 一、酒店公共关系机构设置的原则
- 三、公共关系部在现代酒店中的地位

第二节 公共关系部设置模式和工作内容

- 一、公共关系部设置的一般模式
- 二、公共关系部的工作内容

第三节 公共关系人员的职责和素质

- 一、酒店公共关系人员的职责
- 二、公共关系人员的基本素质
- 三、公共关系部经理应具备的素质

第四节 酒店公共关系人员的行为准则

第五节 酒店公共关系人员的职业训练

- 一、酒店公共关系人员培训的途径
- 二、公共关系培训要学习的内容
- 三、公共关系人员的培训

第六节 酒店全员公共关系意识的培养

- 一、公共关系意识的内容
- 二、公共关系意识的培养

第四章 酒店主要公共关系

《酒店公关实务》

第五章 酒店公共关系的工作程序

第六章 酒店公关关系与形象塑造

第七章 酒店公共关系专题活动策划与操作

第八章 酒店公共关系危机处理

附录 某五星级酒店公共管理政策与评估

参考文献

《酒店公关实务》

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：www.tushu000.com