

# 《旅游公共关系原理与实务（21世纪高职高专规划教材·旅游酒店类系列）》

## 书籍信息

版次：1

页数：

字数：

印刷时间：2008年04月01日

开本：16开

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787811232431

## 内容简介

旅游公共关系是一门新兴学科。本书重视理论与实践相结合的实用价值，力求结构合理，可操作性强。特别是结合了我国近两年的新政策、新形势，引用了\*的例证，弥补了原有教材实例的滞后性。

本书介绍了公共关系与旅游化共关系原理的区别与联系，同时概述了二者的定义、含义、特征及发展历史。对理论和实务问题进行了富有创新的探讨。在密切结合我国旅游业实践的基础上，对诸多理论和实务工作中的重要问题，如旅游公共关系的三要素、主要职能、工作的原则过程、主要的专题活、旅游公共关系危机处理、旅游化共关系礼仪、CIS在旅游业中的应用等进行了深入探讨。本书在各章还配有丰富的图表、阅读材料、阅读材料的启示、案例分析、案例分析、课堂练习、情景模拟训练题等，可作为大专院校或旅游从业人员培训的教材。

## 目录

### 第1章 绪论

#### 1.1 公共关系概述

##### 1.1.1 公共关系的相关概念

##### 1.1.2 公共关系的基本特征

##### 1.1.3 公共关系的相关界定

##### 1.1.4 公共关系的兴起和发展

#### 1.2 旅游公共关系概述

##### 1.2.1 旅游公共关系的概念

##### 1.2.2 旅游公共关系学研究的对象和范围

##### 1.2.3 旅游公共关系的基本特征

##### 1.2.4 旅游公共关系的产生与发展

#### 1.3 公共关系旅游业

##### 1.3.1 公共关系是旅游业发展的前提保障

##### 1.3.2 旅游业对公共关系的贡献

#### 本章小结

#### 安例分析

#### 课堂练习与思考

#### 情景模拟训练题

### 第2章 旅游公共关系的要素

#### 2.1 旅游公共关系主体——旅游组织

##### 2.1.1 旅游公共关系主体的概述

##### 2.1.2 旅游公共关系主体的工作目标

##### 2.1.3 旅游组织公共关系机构与人员素质要求

#### 2.2 旅游公共关系的客体——公众

- 2.2.1 旅游组织的公众及其分类
- 2.2.2 旅游组织的基本目标公众
- 2.3 旅游公共关系的手段——传播
- 2.3.1 旅游公共关系传播的概念与特点
- 2.3.2 旅游公共关系传播方式的选择与应用
- 2.3.3 旅游公共关系传播的理想条件

本章小结

案例分析

课堂练习与思考

情景模拟训练题

### 第3章 旅游公共关系的主要职能

#### 3.1 实施双向信息交流

##### 3.1.1 双向信息交流的意义

##### 3.1.2 信息收集

#### 3.2 塑造良好的旅游组织形象

##### 3.2.1 良好旅游组织形象的作用

##### 3.2.2 塑造旅游组织形象的方法

##### 3.2.3 塑造良好旅游组织形象的原则

#### 3.3 提供公正的咨询建议

##### 3.3.1 咨询建议的必要性

##### 3.3.2 咨询建议的内容

##### 3.3.3 咨询建议的方法

#### 3.4 进行全方位的协调沟通

##### 3.4.1 协调沟通的意义

##### 3.4.2 协调沟通的方法

#### 3.5 坚持长期的教育引导

##### 3.5.1 进行重视和维护组织形象的引导教育

##### 3.5.2 进行职业道德的引导教育

##### 3.5.3 进行公共关系观念和知识的引导教育

本章小结

案例分析

课堂练习与思考

情景模拟训练题

### 第4章 旅游公共关系工作的原则和过程

#### 4.1 旅游公共关系的原则

##### 4.1.1 以公众利益为出发点

##### 4.1.2 以事实为基础

##### 4.1.3 以科学为指导

.....

### 第5章 旅游公共关系专题活动

### 第6章 旅游公共关系危机处理

### 第7章 旅游公共关系礼仪

## 第8章 CIS在旅游业中的应用

## 第9章 综合案例分析

## 参考文献

### 在线试读部分章节

#### 第1章 绪论

##### 1.1 公共关系概述

###### 1.1.1 公共关系的相关概念

###### 1.公共关系定义

公共关系简称公关，源于英文Public Relations。Public既可翻译为“公共的”，又可翻译为“公众”，所以有的书中使用“公众关系”。然而，目前“公共关系”的译法因已成为约定俗成而被人们所接受。

关于公共关系的定义，目前还未形成一个较为公认的统一的认识。尽管各种表述各不相同，但这不是公共关系本身的问题。因为不同的研究者从不同的角度来观察研究同一个事物，当然就有不同的感受和理解，由此产生的定义的表述形式也就不同了。下面是对公共关系的发展产生过重要影响的代表性几种定义。

###### 1) 管理职能论

国际公共关系协会认为，公共关系是一种管理职能，属于一种经常性与计划性的工作，不论公私机或组织，均通过它来保持与其相关公众的了解、同情和支持，并借助对论的估价，使本组织的政策与措施尽量与之配合，再运用有计划的大量资料，争取建设性的合作，而获得共同的利益。

.....

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.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)