

## <<公共部门的危机公关与管理>>

### 图书基本信息

书名：<<公共部门的危机公关与管理>>

13位ISBN编号：9787300084954

10位ISBN编号：7300084958

出版时间：2007-10

出版时间：中国人民大学出版社

作者：唐钧

页数：264

字数：306000

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>

## <<公共部门的危机公关与管理>>

### 内容概要

本书的写作强调了理论与实践的紧密结合，突出三个“度”：从高度方面总结危机公共关系的实践规律，从广度方面涵盖危机公共关系的操作手段，从深度方面提出危机公共关系的指导策略。

本书的写作风格，体现出如下特点：第一，科学性，实事求是地总结规律，客观中肯，可推而广之；第二，实用性，行之有效，注重实战；第三，导向性，可指导实际工作，可引导政府和事业单位的改革创新。

## &lt;&lt;公共部门的危机公关与管理&gt;&gt;

## 书籍目录

导言 一、危机公关是公共部门的重要职责 (一)危机公关是“风险世界”的必然 (二)危机公关是“和谐社会”的必要 (三)危机公关是“公共服务”的必需 二、本书的研究要义 (一)危机公关的界定与特征 (二)危机公关的临阵应对 (三)危机公关的全面管理

第一部分 危机公关的界定与特征篇 第一章 公关危机的成因与类型 一、天灾人祸型公关危机 (一)自然灾害引发的公关危机 (二)事故灾难引发的公关危机 (三)公共卫生事件引发的公关危机 (四)社会安全事件引发的公关危机 二、客体失误型公关危机 (一)客体行为不当导致的公关危机 (二)客体的误解导致的公关危机 三、主体不当型公关危机 (一)导致天灾人祸的责任问题 (二)应对天灾人祸的失误引发的公关危机 (三)善后处置的失误引发的公关危机 第二章 危机公关的界定 一、危机公关的内涵 (一)危机公关的概念 (二)危机公关的定性 (三)危机公关与危机管理的关系 (四)危机公关与公共管理的关系 二、危机公关的外延 (一)危机公关的外延特征 (二)危机公关的边界 第三章 危机公关的现实困境 一、危机公关的时代困境 (一)皇权时代的“强硬”危机公关 (二)造神时代的“准强硬”危机公关 (三)法治时代的“柔性”危机公关 (四)法治时代危机公关的时代困境 二、危机公关的操作困境 (一)公关危机的体制根源与难以应对的矛盾 (二)隐患的“冰山效应”与“连锁效应” (三)危机演变的随意性与“应对失效”的矛盾 (四)主体的能力“局限”与“全能”预期 (五)客体的“集群效应”、“暴民效应”与“临界”服务 (六)矛盾的“即时解决”与“积累效应” 第四章 危机公关的冲突雷区 一、贫困的雷区 (一)贫困本身就是危机源 (二)贫困问题的雷区特征：能救灾，难脱贫 二、民族问题的雷区 (一)民族问题某种意义上是一种复合型危机 (二)民族问题的雷区特征：能调解，难消除 三、公众极端行为的雷区 (一)公众的极端行为是一种潜伏危机 (二)公众极端行为的雷区特征：能处理，难调适 四、媒体暴力和网络效应的雷区 (一)媒体暴力是“双刃剑”作用的劣根性表现 (二)媒体暴力的雷区特征：能管理，难根治 五、国际压力的雷区 (一)国际压力是一种国际关系危机 (二)国际压力的雷区特征：能应对，难解决……

第二部分 危机公关的临阵应对篇 第五章 危机公关的总体原则 第六章 危机公关的应对机理 第七章 危机公关的识别机制 第八章 危机公关的权变应对模式 第九章 危机公关的信息机制 第十章 危机公关的媒体应对 第十一章 危机公关的冲突沟通 第十二章 危机公关的冲突调解 第十三章 危机公关的转危为机 第十四章 危机公关的社会平台

第三部分 危机公关的全面管理篇 第十五章 危机公关的管理与全面解决方案参考文献后记

<<公共部门的危机公关与管理>>

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>