

<<物业公关>>

图书基本信息

书名：<<物业公关>>

13位ISBN编号：9787508398495

10位ISBN编号：7508398491

出版时间：2010-1

出版时间：中国电力出版社

作者：李春云 编

页数：336

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>

<<物业公关>>

前言

为贯彻落实教育部《关于进一步加强高等学校本科教学工作的若干意见》和《教育部关于以就业为导向深化高等职业教育改革的若干意见》的精神，加强教材建设，确保教材质量，中国电力教育协会组织制订了普通高等教育“十一五”教材规划。

该规划强调适应不同层次、不同类型院校，满足学科发展和人才培养的需求，坚持专业基础课教材与教学急需的专业教材并重、新编与修订相结合。

本书为新编教材。

本书的编写依据教育部教高[2006]16号文件精神，努力践行“学生主体、工学结合、能力本位、就业导向”的指导方针，内容遵循“理论部分必需够用、实践部分适应岗位要求”的原则，贯彻“基于生产过程”的设计思路，编写设计努力做到“学生主体、面向市场、立足岗位、注重素质、突出能力、强调实践、就业导向”。

本书采用任务驱动型编写方式，弃用“本科压缩型”、“理论叙述型”教材编写模式，竭力践行“学生主体、项目导向、任务驱动”的设计思路，以“项目”贯穿全书，以“任务”驱动各项目。

本书编写定位为以“工学结合”为特色，尝试进行以能力培养为本位、基于工作过程、项目驱动、任务导向的工学结合教学模式的改革。

针对高职高专教学特点与学生的接受能力，强调采用任务驱动、项目教学与案例教学的模式进行编写，突出学生实操能力的训练设计。

尽力实现以“工作情景为背景”、“项目过程式教学”、“任务驱动式学习”为特点的内容设计，让教材真正成为教学的载体、学生的助手、企业员工的工具。

主要特点在于突出实践内容的设计，强化职业技能培养，因此本书在内容的安排上与社会需求、行业工作相适应，同时兼顾理论知识与实践知识，既选编“必需、够用”的理论内容，又融入“任务、技能”的实训内容。

本书是全面讲授物业管理服务活动中各种公关技能的专业教材。

物业管理作为典型的服务行业，员工的公关能力对提高服务质量起到至关重要的作用。

而公关实操能力的形成和提高，仅仅靠掌握公共关系学的理论知识是远远不够的，更重要的是要加强实操能力的训练。

传统的公共关系教材一方面缺乏实践技能训练的设计，另一方面对于物业管理行业的针对性不足，学习这样的教材很难使学生获得实用的物业公关能力。

本书正是想在这两方面进行突破的背景下进行编写的。

本书由广州城市职业学院物业管理专业团队4名专业教师合作编写完成，共计12个项目：第1、2、3、7、8、10、11项目由李春云教师编写，第4、6项目由叶小建教师编写，第5、9项目由廖晓波教师编写，第12项目由吕宏德教师编写。

全书由李春云主编进行统稿审核，由吕宏德副主编进行校稿。

本书在编写过程中进行了较为深入的企业调研和社会调查，得到了广州市物业管理行业协会李卓章会长、广州市物业管理研究会副会长陈德豪教授、广东新广国际物业管理有限公司孙小民总经理、广州市国土房管局刘晓明主任、珠江电影制片有限公司物业部赵建方经理等的大力支持，在此表示衷心的感谢！

<<物业公关>>

内容概要

本书为普通高等教育“十一五”规划教材(高职高专教育),书中基于工作过程,根据物业公关的实际工作技能进行项目设置和单元设计。

全书共设置了12个教学项目,包括公共关系导论、物业公关概论、物业公关行为规范技能、不同物业类型的公关技能、物业公关专题活动组织技能、物业公关项目策划技能、物业公关人际交往技能、物业公关纠纷谈判技能、物业公关礼仪礼节技能、物业公关危机管理技能、物业公关实务处理技能和物业公关文书撰写技能等。

每个教学项目均设计了“知识目标、能力目标、单项任务驱动、综合项目驱动、理论与技能、单项任务训练、综合项目训练、案例分析、学生拓展训练”九个部分的内容,重点强调“学生主体、项目导向、任务驱动”的设计思想。

本书突出实践内容的设计,强化职业技能培养,贴近行业工作与社会需求。

本书既可以作为高职高专物业管理、房地产经营与估价等专业教材,也可以作为物业服务企业的岗位培训教材,同时也是物业管理相关岗位人员一本很好的工具书。

<<物业公关>>

书籍目录

前言项目一 公共关系导论 单元一 公共关系的历史及在我国的发展 单元二 公共关系的内涵 单元三 公关的构成要素 单元四 公关的工作程序项目二 物业公关概论 单元一 物业公关概述 单元二 物业公关从业人员的素质要求 单元三 物业公关的注意事项 单元四 物业公关的工作程序 单元五 物业公关活动的主要形式项目三 物业公关行为规范技能 单元一 物业公关的主要内容 单元二 物业服务部门职责及其公关行为规范 单元三 物业服务人员岗位职责及其公关行为规范项目四 不同物业类型的公关技能 单元一 住宅小区的物业公关 单元二 写字楼的物业公关 单元三 办公大楼的物业公关 单元四 商业广场的物业公关项目五 物业公关专题活动组织技能 单元一 公关专题活动概述 单元二 物业公关专题活动策划项目六 物业公关项目策划技能 单元一 物业管理公关策划的概述 单元二 物业公共关系调查 单元三 物业公共关系策划 单元四 物业公共关系实施与评估项目七 物业公关人际交往技能 单元一 人际关系与交际 单元二 人际交往中的公关技巧 单元三 人际沟通中的公关技巧 单元四 物业服务中的人际交往策略项目八 物业公关纠纷谈判技能 单元一 物业管理纠纷与服务投诉 单元二 谈判与谈判技巧 单元三 物业纠纷谈判的公关性技巧项目九 物业公关礼仪礼节技能 单元一 礼仪概论 单元二 通用礼仪技能 单元三 物业服务公关礼仪项目十 物业公关危机管理技能 单元一 公关危机与危机管理 单元二 公关危机处理的对策 单元三 物业服务的危机公关项目十一 物业公关实务处理技能 单元一 物业管理事务公关实务 单元二 物业公关实务操作技巧项目十二 物业公关文书撰写技能 单元一 前期介入类公关文书 单元二 物业服务类公关文书 单元三 物业管理类公关文书参考文献

<<物业公关>>

章节摘录

3.现代公共关系学理论化时期（爱德华·伯尼斯时期） 艾维·李是现代公共关系的创始人，但他的公共关系实践却被认为“只有艺术而无科学”。真正为公共关系奠定理论基础使现代公共关系科学化的，是另一位现代公共关系的先驱，美国著名的公共关系顾问爱德华·伯尼斯。

公共关系职业化的发展，促进了公共关系由简单零碎的活动上升为较系统完整的专业活动，并逐渐形成了公共关系的原则与方法，使公共关系自立于学科之林、成为一门独立的学科的条件已经成熟。

出身维也纳的奥地利裔美国人爱德华·伯尼斯在纽约大学讲授公共关系课程，同年出版了被称为公共关系理论发展史的“第一个里程碑”的专著——《公众舆论的形成》。

在书中，伯尼斯首先详尽阐述了“公共关系咨询”这一概念，而且提出了公共关系的原则、实务方法和职业道德守则等。

1928年，他写出《舆论》一书；1952年，他又出版了《公共关系学》教科书。

伯尼斯的主要贡献就在于，他把公共关系学理论从新闻传播领域中分离出来，并对公共关系的原理与方法进行较系统的研究，使之系统化、完整化，最终成为一门独立完整的新兴学科。

伯尼斯公共关系思想的一个重要特点就是他提出的“投公众所好”的主张。

他认为，在一定科学理论指导下的劝说活动有着巨大的威力，因而他非常注重运用各门社会科学的研究方法和研究成果。

4.“双向对称”时期（斯科特·卡特李普新时期） 20世纪50年代以来，公共关系的理论和实践研究进入了一个全新的现代发展时期。

1955年，国际公关协会的诞生标志着公共关系作为一门世界性的行业而独立存在。

这一时期，以斯科特·卡特李普、艾伦·森特、詹姆斯·格鲁尼格和萨姆·布莱克为代表的一大批公共关系专家和大师，通过对半个多世纪公共关系理论和实践探索的总结，把公共关系这门学科推向了一个新的历史发展阶段。

1952年，美国的斯科特·卡特李普、艾伦·森特两人出版了他们的权威性的公共关系专著《有效的公共关系》，论述了“双向对称”的公共关系模式，在公共关系的目标上将组织和公众的利益置于同等重要的位置，在方法上坚持组织与公众之间的双向传播与沟通。

此书不断再版，成为公共关系的畅销书，在美国被誉为“公共关系的圣经”，使该书的作者成为享有声望的理论权威。

至此，公共关系正式进入学科化阶段。

一门充满时代特征的、具有强大实用性的新兴学科以其崭新的身姿崛起于学科之林中。

二、公关在我国的发展 当代中国公共关系的发展，大致经历了三个发展阶段。

第一阶段：导入时期——20世纪80年代初及中期 现代公共关系开始引入并在我国传播大约是在党的十一届三中全会到1984.年间。

在改革开放政策引导下，1980年，《广东省经济特区条例》颁布，设立了深圳、珠海、汕头三个经济特区。

此后不久，深圳的一些“三资”企业——主要是酒店、宾馆，开始按照海外的管理模式，最早设立了公共关系部。

在我国学习国外先进管理经验风气的影响下，酒店、宾馆设公共关系部这一新鲜事逐渐受到企业界的关注，“三资”企业中的公共关系部越来越多。

1980年中港合资的深圳蛇口华森建筑设计顾问公司率先成立，这是我国第一家公共关系性质的专业公司，它主要是适应特区建设的需要，提供经验与技术。

<<物业公关>>

编辑推荐

《普通高等教育“十一五”规划教材：物业公关（高职高专教育）》采用任务驱动型编写方式，弃用“本科压缩型”、“理论叙述型”教材编写模式，竭力践行“学生主体、项目导向、任务驱动”的设计思路，以“项目”贯穿全书，以“任务”，驱动各项目。

《普通高等教育“十一五”规划教材：物业公关（高职高专教育）》编写定位为以“工学结合”为特色，尝试进行以能力培养为本位、基于工作过程、项目驱动、任务导向的工学结合教学模式的改革。针对高职高专教学特点与学生的接受能力，强调采用任务驱动、项目教学与案例教学的模式进行编写，突出学生实操能力的训练设计。

<<物业公关>>

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>