

<<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

出版单位：广东经济出版社有限公司

作者：尹景明，贺湘辉 编著

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，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## 内容概要

《新博亚酒店丛书》新博亚酒店培训创立于2002年，现已成为中国酒店业最具影响力的培训品牌。

《新博亚酒店丛书》作者包括酒店教育业专家、酒店培训师、酒店资深从业人员。作者的大量一线工作经验，保证了本丛书的实用价值。

我们希望通过编辑出版《新博亚酒店丛书》，提高酒店从业人员的工作素质、工作效率、敬业精神、职业道德水准和持续学习能力。

## <<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。

## <<酒店公关实务>>

### 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

<<酒店公关实务>>

二、公共关系意识的培养

第四章 酒店主要公共关系

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

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>