

<<现代酒店公关与营销>>

图书基本信息

书名：<<现代酒店公关与营销>>

13位ISBN编号：9787560723778

10位ISBN编号：7560723772

出版时间：2004-3

出版时间：山东大学出版社

作者：刘晓琳

页数：317

字数：267000

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>

<<现代酒店公关与营销>>

内容概要

随着市场经济的繁荣，人民生活水平的提高，去酒店消费已经成为人民日常生活中的平常事。酒店业的发展在近几年来非常受瞩目，特别是在新世纪刚刚到来，中国即将入世的伟大时刻，中国酒店业的发展更是日新月异，酒店的经营管理成为现代企业管理学的重要组成部分。

对酒店从业人员的要求越来越高，饭店职业教育也迫在眉睫。

这本《现代酒店公关与营销》经过半年多的紧张编写，终于脱稿完成了。

本书以论述公共关系和市场营销的基础原理为核心，紧紧围绕国内外酒店业的最新发展动态，通过大量生动详实的案例分析，对酒店业公关营销工作的运作实务进行了详细的论述和说明。

对旅游与酒店管理专业的大中专院校学生是一本较为实用的教材，对在职的酒店从业人员职业培训也将起到良好的参考辅导作用。

<<现代酒店公关与营销>>

作者简介

刘晓琳，毕业于北京大学经济管理专业，现任山东省旅游学校教师，主要担任公关营销课程的教学。在全省的各类旅游涉外饭店部门经理（总经理）岗位培训中担任主讲，多年参与酒店的管理实践工作，并成功地省内诸多大中型酒店商场进行经营策划工作。
主要著作有《简明公共关

<<现代酒店公关与营销>>

书籍目录

第一章 公共关系概述 第一节 公共关系的含义 一、公共关系的概念 二、公共关系的基本特征 第二节 公共关系的运行结构与概念界定 一、公共关系的运行结构 二、公共关系概念的界定 第三节 公共关系的历史沿革 一、现代社会以前的“准公关” 二、现代公共关系的兴起与发展 三、公共关系发展的社会条件 四、公共关系在中国 第二章 酒店公共关系与酒店管理现代化 第一节 现代管理概述 一、管理的定义与要素 二、管理的本质 三、管理现代化 第二节 现代酒店的特点及其管理发展趋势 一、现代化酒店特点 二、现代酒店管理的“五化”要求 第三节 酒店管理现代化需要公共关系 第三章 酒店公共关系的职能 第一节 塑造形象 一、什么是酒店企业形象 二、酒店企业形象的衡量标准 三、如何塑造酒店企业形象 四、良好的酒店企业形象的作用 第二节 沟通信息 一、酒店公共关系信息收集的主要内容 二、酒店公共关系传播推广的信息内容 三、酒店信息沟通的工作方式 四、酒店信息沟通的原则 第三节 协调关系 一、酒店公众及其分类 二、酒店内部公共关系 三、酒店外部公共关系 第四节 处理投诉和突发事件 一、关于投诉的处理 二、关于突发事件的处理 第四章 公共关系与传播 第五章 酒店市场营销学 第六章 酒店公关机构设置与现代公关意识 第七章 酒店公关实务 第八章 公关社交礼仪 第九章 酒店营销新策略 附录

<<现代酒店公关与营销>>

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>