

# 《物业管理公共关系》

## 图书基本信息

书名：《物业管理公共关系》

13位ISBN编号：9787562433262

10位ISBN编号：7562433267

出版时间：2005-3

出版社：重庆大学出版社

作者：陈瑛

页数：226

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)

# 《物业管理公共关系》

## 前言

中国内地的物业管理从20世纪80年代初起步，经过20多年的磨砺，今天已经发展成为一个拥有2万多家企业，230多万从业人员，在大、中城市占GDP总值2%左右的一个生气勃勃的朝阳行业。可以毫不夸张地说，今天生活在大、中城市的人们，已经离不开物业管理了。随着社会经济的发展和人们生活水平的不断提高，物业管理服务还将进一步深入到全国中、小城镇的居民小区中，获得更大的发展空间。行业的发展引发对物业管理专门人才的强烈需求。以培养人才为己任的高等院校，尤其是高等职业院校，用极大的热情关注着物业管理这一新兴行业的发展，纷纷开设物业管理专业。20世纪90年代中期，广州、深圳、重庆等地建立了物业管理专门学院，争先为物业管理行业培养和输送各类应用型人才，在一定程度上缓解了物业管理专业人才匮乏的矛盾。许多教育工作者、理论工作者和实务工作者，在百忙之中编写出版了物业管理专业高等和中等教育的多种教材和专著，一定程度上满足了物业管理专业教育的急需。由于物业管理专业在我国尚处于起步发展阶段，对物业管理的经验总结和理论研究虽有一定进展，但尚未形成完善的物业管理学科体系。各类物业管理专业基础课、专业课的教学大纲正在制定，物业管理的相关政策法规陆续出台。在新的形势下，编写出版一套“高等职业教育物业管理专业系列教材”，以适应物业管理专业教育迅速发展和不断提高的需要，是十分必要和紧迫的。重庆大学出版社在广泛深入调研的基础上，邀请国内物业管理界和20多所高等院校的专家、学者和部分知名物业管理企业“双师型”职业经理组成编委会，由上海房地产科学研究院副院长王青兰博士任主任，重庆经济技术开发区物业发展有限公司副总经理、重庆华宇物业管理有限公司总经理、各高校教授、专家任副主任和编委。

# 《物业管理公共关系》

## 内容概要

# 《物业管理公共关系》

## 书籍目录

第1章 物业管理公共关系概述1.1 物业管理公共关系历史演进1.2 物业管理公共关系的定义及特征1.3 物业管理公共关系的基本原则与基本职能小结复习思考题案例讨论第2章 物业管理公共关系构成要素2.1 物业管理公共关系主体——物业管理公司2.2 物业管理公共关系客体——公众2.3 物业管理公共关系手段——信息传播小结复习思考题案例讨论第3章 物业管理公司内部的公共关系3.1 物业管理公司内部公共关系的基本理论3.2 员工关系3.3 股东关系小结复习思考题案例讨论第4章 物业管理公司外部的公共关系4.1 物业管理公司与政府的公共关系4.2 物业管理公司与相关行业部门的公共关系4.3 物业管理公司与业主的公共关系4.4 物业管理公司与房地产开发商的公共关系4.5 物业管理公司与社区的公共关系4.6 物业管理公司与新闻媒介的公共关系4.7 物业管理公司之间的公共关系小结复习思考题案例讨论第5章 不同类型物业管理公共关系5.1 住宅小区的物业管理公共关系5.2 写字楼的物业管理公共关系5.3 商业场所的物业管理公共关系5.4 酒店公寓的物业管理公共关系5.5 工业物业管理公共关系小结复习思考题案例讨论第6章 物业管理公共关系管理的步骤6.1 物业管理公共关系调查6.2 物业管理公共关系策划6.3 物业管理公共关系实施6.4 物业管理公共关系评估小结复习思考题案例讨论第7章 物业管理公共关系写作7.1 新闻稿7.2 公关简报与内刊7.3 宣传手册7.4 请柬与致辞小结复习思考题案例讨论第8章 物业管理公共关系专题活动8.1 庆典活动8.2 记者招待会8.3 赞助活动8.4 开放参观活动8.5 联谊活动小结复习思考题案例讨论第9章 物业管理公共关系礼仪9.1 物业管理公共关系礼仪概述9.2 物业管理公共关系一般礼仪9.3 物业管理公共关系中语言礼仪与技巧小结复习思考题案例讨论第10章 物业管理危机公共关系管理10.1 危机公共关系概述10.2 物业管理中的各种纠纷10.3 物业管理危机公共关系策略小结复习思考题案例讨论第11章 物业管理公共关系工作机构和人员11.1 物业管理公共关系工作机构11.2 物业管理公共关系人员的素质11.3 物业管理公共关系职业道德小结复习思考题案例讨论参考文献

2) 树立“员工第一”的公共关系意识 物业管理公共关系理论是一种新的管理艺术，要求各类物业管理公司在对公众利益进行权衡与协调中，始终把满足公众利益需求放在公司一切工作的首位。公众利益至上、公众利益优先的观念，正是这种哲学思想的精辟概括。“员工第一”，要求在物业管理公司内部一切管理活动中，将员工作为思考和活动的中心，这需要物业管理公司真心诚意、踏踏实实、不折不扣和持久地投入精力。

(1) 尊重员工 “员工第一”的物业管理公共关系艺术以尊重员工为起点。因为每一个员工在自由、尊严和荣誉上有自己的强烈需求，对此，物业管理公司应予以高度重视并切实地加以尊重，想员工之所想，急员工之所急，使之焕发出主人翁的责任感和与公司同心同德、肝胆相照的激情。向人事部门和决策层提出合理化的建议，尽量让员工的专业特长、聪明才智得到充分发挥。一个员工，他总希望有自我表现的机会，总希望通过某种途径实现个人的价值，这是社会进步的动力之一。应该允许自我推荐，允许职工建议，如果可行，应立即采用，并给以鼓励和奖赏。这样，心理获得平衡，产生对自己、对他人、对公司的认同感和自信心，不至于产生“英雄无用武之地”的失落感。

(2) 关心员工 真挚地关心员工是“员工第一”物业管理公共关系艺术的价值尺度。要员工以公司为家，首先要为员工办实事，办好事，不光改善他们的工作条件，还要注意改善他们的生活条件，真诚地关心员工，员工心中才有“温暖感”，才会把公司看成自己的另外一个大家庭。每位员工都有自己的期待、渴望、疾苦、困难和问题，这些都需要物业管理公司给予关心、帮助和解决。当员工的期待、渴望和困难真正得到关心和解决时，员工才能全身心地投入到物业管理工作中去。

(3) 创造令员工满意的家庭气氛 家庭气氛是一种情感氛围，它能使物业管理公司以感情为纽带团结每一个员工。创造家庭气氛使员工置身于物业管理公司犹如回到家里一样，安全、舒适、轻松、愉快，这是员工能够心情舒畅工作的基础。只有在这样的环境中，员工才能紧张而愉快地工作，才能畅所欲言，才能对物业管理公司有较深的感情，物业管理公司才可能产生凝聚力。

(4) 使员工在公司中获得不同的满足 物业管理公司的每个员工都有自己的理想和目标。解决员工的不同需要，关心和体贴每一个员工，调动员工积极性，是物业管理公司义不容辞的责任。行为科学认为，劳动生产率与职工的工作态度直接相关，而工作态度又取决于职工需要的满足程度。员工上岗，绝不仅仅是为了拿工资，有饭吃。每个人都具备潜在的创造力。如果他们的工作能得到适当的肯定，也就是说，具有了可发展性，他们的兴趣会更高，对工作会更热心，更有责任感。培养员工的成就感，用物质和精神的激励手段鼓励员工之间公平竞争，可以最大限度地发挥员工潜在的创造能力。

# 《物业管理公共关系》

编辑推荐

# 《物业管理公共关系》

## 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：[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)