

# 《旅游公共关系》

## 图书基本信息

书名：《旅游公共关系》

13位ISBN编号：9787561846322

10位ISBN编号：7561846320

出版时间：2013-3

出版社：天津大学出版社

作者：吴尊华 编,田华 编

页数：261

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)

# 《旅游公共关系》

## 内容概要

《示范性高等职业教育精品规划教材:旅游公共关系(旅游与酒店管理专业)》对旅游公共关系的相关内容和具体操作实务进行了较为详细的阐述。全书共分九章,主要介绍了旅游公共关系的基本概念、内容、原则。前四章为基础理论篇,以介绍旅游公共关系的基础理论知识为主,包括公共关系概述、旅游业与旅游公共关系、旅游公共关系的构成要素、旅游公共关系活动的工作程序——四部工作法,为实务活动能力的培养奠定了基础。第五章至第九章为实务活动篇,以旅游公共关系运作能力为核心,包括CIS、TDIS战略与旅游组织形象策划,旅游公共关系实务活动,旅游公共关系危机管理,旅游公共关系沟通技巧,旅游公共关系礼仪训练。

# 《旅游公共关系》

## 书籍目录

第一章公共关系概述 第一节公共关系的含义及本质属性 第二节公共关系的分支概念与相关关系的界定 第三节公共关系的起源与发展 第二章旅游业与旅游公共关系 第一节旅游业的性质和特点 第二节旅游公共关系的定义和特点 第三节旅游公共关系的职能 第四节旅游公共关系的基本原则 第五节中国旅游公共关系的兴起与发展 第三章旅游公共关系的构成要素 第一节旅游公共关系主体 第二节旅游公共关系客体 第三节旅游公共关系传播 第四节旅游公共关系的活动类型 第四章旅游公共关系活动的工作程序——四步工作法 第一节旅游公共关系调查 第二节旅游公共关系活动的策划 第三节旅游公共关系活动的实施 第四节旅游公共关系活动效果的评估 第五章CIS、TDIS战略与旅游组织形象策划 第一节CIS战略与旅游公共关系 第二节旅游组织的CIS形象战略 第三节TDIS战略 第六章旅游公共关系实务活动 第一节旅游公共关系新闻活动 第二节旅游公共关系广告 第三节旅游公共关系专题活动 第七章旅游公共关系危机管理 第一节旅游公共关系危机与危机管理 第二节旅游公共关系危机的预防 第三节旅游公共关系危机的处置 第八章旅游公共关系沟通技巧 第一节人际传播 第二节公共关系演讲 第三节公共关系谈判 第四节人际交往与沟通技巧 第九章旅游公共关系礼仪训练 第一节旅游公共关系礼仪概述 第二节旅游公共关系的个人礼仪 第三节旅游公共关系的社交与商务礼仪 参考文献

版权页：插图：（三）调查的分析阶段 通过旅游公共关系调查得到的资料往往是分散的、零星的，有些甚至是片面的、不真实的，资料本身并不能说明什么问题，必须系统地加以分析，经过去伪存真、由此及彼的分析、研究、整理，才能真实、客观地反映现实存在的问题，进而揭示问题的本质和各种公共关系现象间的因果关系。此阶段的具体步骤如下。1.资料的核实、分类 一般情况下，从旅游公共关系调查现场搜集得到的资料多是原始资料，真伪不分，有待确认；资料涉及的内容广泛，形式各异，有序度和完整度都比较差，有待整理和完善；多是粗糙的信息资料，不分主次，概括度和有效度都比较低。因此，这些调查资料在未加整理前，很难真实地再现公众的意见，更不能预测旅游组织的公共关系趋势。公共关系调查资料的整理工作的内容主要包括：第一，按照真实性、准确性、完整性、标准化的要求对调查资料进行审核；第二，按照科学性、实用性、渐进性、相斥性的原则对调查资料进行分类；第三，按照条理化、系统化、精练化、规范化的要求对调查资料进行加工。2.资料的分析 调查资料的分析指的是调查者运用一定的科学分析方法对调查资料的内容进行深度加工的过程。公共关系调查所得到的资料反映的是事物的外部表象上的联系，因此必须对其进行分析、整理，弄清调查对象的情况和问题，通过现象抓住本质，找出客观事物之间的矛盾及其内在联系，进而掌握事物的发展规律。在此过程中，调查者可以通过对已整理过的旅游公共关系调查资料进行由此及彼、由表及里、由浅入深的测算、比较、推理、判断，发现隐匿于大量资料中的某些规律和关键问题，并以此提出旅游组织公共关系工作的若干对策措施，从而形成旅游公共关系调查的科学认识成果。（四）调查报告写作阶段 调查报告是一种书面报告，它可以用来反映旅游公共关系调查所取得的主要的信息成果或者初步认识成果，它是调查成果的集中体现，本身也是调查成果的一种重要形式。调查报告的写作实质上是调查人员对所获得信息资料的一种高级处理过程。这一过程的具体工作内容包括：第一，综合全面地分析经过审核和加工处理的信息资料，从而确定调查报告的主体；第二，全面汇集有关的信息资料，概括出相应事物存在与变化的一般规律；第三，通过对相关信息资料综合研究，提炼出相关的观点；第四，选择运用有关信息资料，具体地说明旅游组织公共关系工作中应当注意的有关问题。

# 《旅游公共关系》

## 编辑推荐

《示范性高等职业教育精品规划教材:旅游公共关系(旅游与酒店管理专业)》既可作为旅游高职高专及本科院校的教材，也可作为旅游院校的教学参考资料，还可供旅游研究者或相关从业人员借鉴参考。

# 《旅游公共关系》

## 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)