第一图书网, tushu007.com

<<医院公共关系学>>

图书基本信息

书名：<<医院公共关系学>>

13位ISBN编号：9787564318215

10位ISBN编号：756431821X

出版时间：2012-8

出版时间：王虹、 严光菊 西南交通大学出版社 (2012-08出版)

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

《医院公共关系学》编者王虹、严光菊作为医科院校教师，在“公共关系学”课程教学中，结合医科院校特点，积极吸取和借鉴近几年国内外公共关系学研究的最新成果，联系医院实际，将公共关系学基础理论与医院公共关系实务和医院公共关系案例相融合，重点突出医患关系协调、医院形象塑造、医院危机管理和医护礼仪等内容。
为教学方便，历经2年，教师们将教学内容编撰成《医院公共关系学》，《医院公共关系学》同时也是泸州市科技局课题“新医改背景下医院公共关系研究”的研究成果之一。

<<医院公共关系学>>

书籍目录

第一章医院公共关系导论 第一节公共关系概述 第二节医院公共关系概述 第二章医院公共关系的发展 第一节古代公共关系的起源 第二节现代公共关系的产生与发展 第三节公共关系在中国的兴起与发展 第四节医院公共关系的兴起与发展 第三章医院公共关系主体 第一节医院公共关系主体的含义和要素 第二节医院公共关系主体的意识 第三节医院公共关系机构的类型和职能 第四节医院公共关系工作人员的素质与能力 第四章医院公共关系客体 第一节医院公共关系客体的含义与特点 第二节公众在医院公共关系中的作用 第三节医院公众的类型 第四节公众的心理 第五章医院公共关系传播与媒介 第一节医院公共关系传播概述 第二节医院公共关系传播的类型 第三节医院公共关系传播的媒介 第六章医院公共关系形象管理 第一节医院形象的内涵与价值 第二节医院形象塑造的目标 第三节医院形象定位 第四节医院形象塑造战略（HIS） 第五节医院形象的传播、巩固与更新 第七章医院公共关系危机管理 第一节医院公共关系危机管理概述 第二节医院公共关系危机管理的程序 第八章医院公共关系协调 第一节医院公共关系协调概述 第二节医院内部公共关系协调 第三节医院外部公共关系协调 第九章医院公共关系工作程序 第一节医院公共关系调查 第二节医院公共关系策划 第三节医院公共关系实施 第四节医院公共关系评估 第十章医院公共关系礼仪 第一节医院公共关系礼仪概述 第二节医院日常公共关系礼仪 第三节医务人员常用公共关系礼仪 参考文献

章节摘录

版权页： 插图： 良好的医院形象是医院一笔巨大的潜在资产。
开发医院形象资源，塑造良好的医院形象，是医院在医疗服务市场竞争中赢得优势的法宝。
具体来说，良好的医院形象有助于增加群众对医院的信赖，增强患者解除病痛的信心，从而使其放心地到医院就医，接受并配合医院的治疗工作，取得良好的诊疗效果，进一步提升对医院的印象，从而形成良性循环。
可见，良好的医院形象能创造出许多潜在的价值，使医院在获得良好社会效益的同时亦获得了良好的经济效益。
组织形象作为组织的无形资产往往通过品牌价值来体现，随着医院公共关系意识的觉醒，各级各类医院都比较注重自己的品牌价值，尤其是本身名气不够大的医院，更是争先恐后地想跻身中国最具品牌价值的医院之列。
2008年，《美国读者文摘》在全亚洲范围内评选最具品牌价值的医院，中国大陆地区仅上海瑞金和北京协和名列榜中。
2.良好的医院形象能赢得更多病患者的信任与支持 良好的组织形象能深得社会公众认同、好感和信任，成为组织产品进入市场的“无形的通行证”。
良好的组织形象在公众心里有一种延续作用，留下深刻的“烙印”，会在长时间内发生作用，长期地影响顾客的消费心理和消费行动。
组织一旦被公众所认可、信赖，它生产的任何产品、提供的任何服务也就同样被公众认可、信赖。
即可以为具有该组织名称的任何一种商品和服务创造出一种消费信心。
美国的堪农毛巾公司做了一个实验：这家公司与商店合作，在自己的产品出售时一部分加上堪农商标，另一部分则不加任何商标。
结果，尽管毛巾质量完全一样，但售价相同时有商标的销售量是无商标的3倍；将有商标的提价4美分后，销售量仍为无商标的2倍。
最后，将有堪农标记的毛巾提价10美分，两者销量才算拉平。
如果一个医院在病患者心中留下很深刻的印象，这种预存的形象就会使病患者在未接受该医院服务时，就倾向于认同的态度，这种预存的印象、经验和直觉，不仅会在病患者购买服务的行为中起主导作用，而且还会感染、影响他们周围的人群。
有研究表明，亲身经历者对事物的看法能对周围的亲友产生较大的影响，受影响的平均人数为13人，这就是“1：13效应”。
由此可见，1个在医院就过医的公众对医院产生好感，会影响到其他13个人可能成为该医院潜在的公众，这13人又带动周围许多人。
如此良性循环下去，医院何愁没有病源？
因此，良好的医院形象能为医院吸引更多的病患者，是医院在激烈的市场竞争中求得生存与发展的制胜法宝。

编辑推荐

《医院公共关系学》可供医科院校各专业作“公共关系学”课程教材，也可供医院管理者参考之用。

第一图书网, tushu007.com

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