

<<危机管理>>

图书基本信息

书名：<<危机管理>>

13位ISBN编号：9787308101783

10位ISBN编号：7308101789

出版时间：2012-7

出版时间：浙江大学出版社

作者：熊卫平

页数：252

字数：416000

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>

<<危机管理>>

内容概要

主要介绍危机管理概念,含义,,及资源的管理;;危机管理的十大机制;及中外经典案例.适合干部培训,企业家培训及大专院校管理及公关相关专业的学生阅读.

<<危机管理>>

作者简介

公共管理资深专家。

浙江大学公共关系学教授；中国高等教育公共关系浙江研究中心副主任；中国高等教育学会公共关系专业委员会理事。

熊卫平教授是政府公共管理方面的资深专家，长期从事公共关系学、公共危机管理研究，编著了《公共关系学》、《公关伦理学》等多本专业教材。

熊卫平教授曾为中国移动、中石化、西门子公司、浙江省人大等上百家政府部门、企事业单位作过上百场专题讲座。

熊卫平教授经常受邀在各大高校以及各市区局等政府部门授课。

熊卫平教授演讲行云流水、驾轻就熟，论述旁征博引、深入浅出，案例翔实丰富、分析透彻，使学员们受到极大的启示、受益匪浅。

<<危机管理>>

书籍目录

上篇 危机管理理论

第1章 危机

第一节 危机的含义

第二节 危机的判断

第三节 危机的基本类型

第四节 危机的基本特征

第五节 危机的意义

第2章 危机管理

第一节 危机管理的基本含义

第二节 危机管理的基本要素

第三节 危机管理的基本原则

第四节 危机管理的基本特征及意义

第3章 危机管理的理论探索

第一节 西方危机管理学科的产生与发展

第二节 中国危机管理理论的开创与发展

第三节 危机管理研究基本方法的探讨

第四节 应急管理、风险管理、问题管理的研究

第4章 危机管理的基本程序

第一节 危机管理的阶段模型

第二节 危机管理的一般程序

第三节 危机前的管理

第四节 危机中的管理

第五节 危机后的管理

中篇 危机管理实务

第5章 危机信息收集、危机预案、危机预演

第一节 危机信息收集的原则与方法

第二节 组建高效的危机管理小组

第三节 编写危机预案（危机计划书）

第四节 《危机管理手册》或《危机行动指南》的编制

第五节 危机预案的演习

第6章 危机决策与执行

第一节 危机决策的特点

第二节 危机决策的过程

第三节 危机决策方案的注意事项

第四节 危机决策方案的执行

第7章 危机信息管理

第一节 危机信息管理系统

第二节 现代信息技术在危机管理中的意义

第三节 危机信息管理技术的具体运用

第四节 危机信息管理系统构建的基本要求

第8章 危机心理管理

第一节 危机心理管理的特殊地位

第二节 危机状态下人的心理特征

第三节 危机心理管理的过程

第四节 危机心理管理的实务分析

<<危机管理>>

第9章 危机传播管理

第一节 危机传播的相关模型

第二节 媒体关系的基本准则

第三节 舆论的一般规律

第四节 危机中的传播管理

下篇 危机管理案例

案例一 汶川特大地震应急救助

案例二 美国“卡特利娜”飓风的危机管理

案例三 乌鲁木齐市“7·5”打砸抢烧事件

案例四 崂山区成功应对网络舆情引发的公共危机

案例五 三鹿奶粉事件始末

案例六 克莉丝丁：安心之链

案例七 上海“医闹”伤人真相

案例八 诚信是危机管理的法宝——波音公司应对“AN-26事件”

案例九 苏泊尔的一次超越——“特富龙”危机管理

案例十 杜邦护身——安全为本

附录一 《中华人民共和国突发事件应对法》

附录二 中华人民共和国国务院《国家突发公共事件总体应急预案》

参考书目

<<危机管理>>

章节摘录

信誉危机。

它是企业在长期的生产经营过程中，公众对其产品和服务的整体印象和评价。

企业由于没有履行合同及其对消费者的承诺，而产生的一系列纠纷，甚至给合作伙伴及消费者造成重大损失或伤害，企业信誉下降，失去公众的信任和支持而造成的危机。

决策危机。

它是企业经营决策失误造成的危机。

企业不能根据环境条件变化趋势正确制定经营战略，而使企业遇到困难无法经营，甚至走向绝路。

如巨人集团涉足房地产项目——建造巨人大厦，并一再增加层数，隐含着经营决策危机。

决策失误没有能够及时调整而给企业带来了灭顶之灾。

经营管理危机。

它是企业管理不善而导致的危机。

包括产品质量危机。

企业在生产经营中忽略了产品质量问题，使不合格产品流入市场，损害了消费者利益，一些产品质量问题甚至造成了人身伤亡事故，由此引发消费者恐慌，消费者必然要求追究企业的责任而产生的危机；环境污染危机。

企业的“三废”处理不彻底，有害物质泄露，爆炸等恶性事故造成环境危害，使周遍居民不满和环保部门的介入引起的危机；关系纠纷危机。

由于错误的经营思想、不正当的经营方式忽视经营道德，员工服务态度恶劣，而造成关系纠纷产生的危机。

如运输业的恶性交通事故、餐饮业的食物中毒、商业出售的假冒伪劣商品、银行业的不正当经营的丑闻、旅店业的顾客财务丢失、邮政业的传输不畅、旅游业的作弊行为。

灾难危机。

是指企业无法预测和人力不可抗拒的强制力量。

如地震、台风、洪水等自然灾害、战争、重大工伤事故、经济危机、交通事故等造成巨大损失的危机。

危机给企业带来巨额的财产损失，使企业经营难以开展。

财务危机。

企业投资决策的失误、资金周转不灵、股票市场的波动、贷款利率和汇率的调整等因素使企业暂时资金出现断流，难以使企业正常运转，严重的最终造成企业瘫痪。

法律危机。

指企业高层领导法律意识淡薄，在企业的生产经营中涉嫌偷税漏税、以权谋私等，事件暴露后，企业陷入危机之中。

人才危机。

人才频繁流失所造成的危机。

尤其是企业核心员工离职，其岗位没有合适的人选，给企业带来的危机也是比较严重的危机现象。

媒介危机。

尽管真实性是新闻报道的基本原则，但是由于客观事物和环境的复杂性和多变性，以及报道人员观察问题的立场角度有所不同，媒体的报道出现失误是常有的现象。

一是媒介对企业的报道不全面或失实。

媒体不了解事实真相，报道不能客观地反映事实，引起的企业危机。

二是曲解事实。

由于新科技的引入，媒体还是按照原有的观念、态度分析和看待事件而引起企业的危机。

三是报道失误。

因为人为的诬陷使媒体蒙蔽从而引发企业的危机。

<<危机管理>>

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>