

<<危机传播管理>>

图书基本信息

书名：<<危机传播管理>>

13位ISBN编号：9787810855013

10位ISBN编号：7810855018

出版时间：2005-6

出版时间：中国传媒大学出版社

作者：胡百精

页数：257

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>

## <<危机传播管理>>

### 内容概要

盛衰在须臾，得失发寸心，每个组织应对危机的能力和它创造财富的能力一样重要。

本书全面总结了中西方危机管理的理论成果和实践经验，并将传播学系统引入危机管理研究，提出了若干具有创新意义的危机管理范式。

本书较好地处理了理论与实践的结合关系，理论建树和实践价值并彰，是我国危机传播管理研究领域的一部力作。

本书以界定危机和危机管理的内涵为逻辑起点，围绕危机管理的核心问题——传播与沟通，探讨了危机的生成和发展机制、危机利益相关者、危机传播系统、危机管理组织、危机预警、危机管理策略与实施流程，媒介管理、沟通管理和恢复管理问题。

## &lt;&lt;危机传播管理&gt;&gt;

## 书籍目录

序言前言上篇 起点 第一章 危机与危机管理?? 第一节 危机的定义、特征与类型??

一、危机的定义?? 二、危机的特征?? 三、危机的类型?? 第二节 作为战略的危机管理??

一、危机管理的定义?? 二、危机管理的原则?? 三、危机管理的范畴?? 第三节 危机发展观??

一、发展观的尺度? 二、发展观的基本问题? 三、危机发展观的属性?? 第二章 危机与利益相关者?? 第一节 契约的订立者?? 一、作为契约集合体的社会组织??

二、契约的另一极——利益相关者?? 三、来自利益相关者的机遇与挑战?? 第二节 “C”假设与危机利益相关者?? 一、组织与利益相关者关系的本质——“C”假设??

二、危机状态下利益相关者的角色转换?? 三、危机迷情?? 第三节 危机利益相关者模型?? 一、确认危机利益相关者的基本原则?? 二、危机利益相关者的权利/行为矩阵?? 三、危机利益相关者的权利/策略矩阵?? 第三章 危机传播流? 第一节 传播与危机传播?

一、传播的本质? 二、危机传播的特点? 三、危机传播要素? 第二节 危机传播系统? 一、危机传播模式? 二、危机传播流——F假设? 三、危机传播链? 第三节 危机中的谣言传播 一、走向谣言中心? 二、谣言的类型与结构? 三、谣言传播模式与控制管理?? 第四章 危机管理组织? 第一节 危机管理小组的职能与构成? 一、危机管理小组的职能 二、危机管理小组的构成? 三、危机管理人员的选择标准?? 第二节 危机管理小组的组织模式?? 一、ICS模式?? 二、SEMS模式? 三、CMSS模式?? 第三节：危机管理组织的权力配置?? 一、事前准备的权力配置?? 二、事中管理的权力配置?? 三、恢复管理的权力配置?? 中篇 通途 第五章 危机预警?? 第一节 风险管理?? 一、风险确认?? 二、风险评估?? 三、风险向危机的转化?? 第二节 危机预警体系? 一、危机监测子系统?? 二、危机评估子系统?? 三、危机预报子系统?? 第三节 危机预警的制度条件?? 一、预警权能的分享与网络化?? 二、预警机制的专业化与开放性?? 三、预警策略的分类与操作化?? 第六章 危机管理策略?? 第一节 危机管理策略的哲学基础?? 一、事实判断与价值判断? 二、事实导向策略?? 三、价值导向策略?? 第二节 危机管理策略的方法论起点?? 一、争取更多时间?? 二、获得更多信息?? 三、最大限度降低损失?? 第三节 危机处理策略范式?? 第七章 危机管理计划的制定与实施?? 第一节 危机管理计划的制定? 一、危机管理计划制定的原则?? 二、危机管理计划的内容体系?? 三、危机管理计划的论证与修订?? 第二节 危机管理计划的实施?? 一、危机管理计划实施的原则?? 二、危机管理计划实施的影响要素?? 三、危机管理计划执行的“黑洞”?? 第三节 危机管理效果评估?? 一、危机管理效果评估的意义?? 二、危机管理效果评估的内容?? 三、危机管理效果评估的标准与程序?? 第八章 媒介管理?? 第九章 沟通管理下篇 回归? 第十章 危机恢复管理?? 附录一?? 附录二?? 附录三?? 附录四?? 参考文献

## &lt;&lt;危机传播管理&gt;&gt;

## 章节摘录

二、危机管理的原则 无以规矩，不成方圆。

上升到战略层面的危机管理，在观念确立、机制建设和具体实践等方面，都必须坚持一些基本原则。这些原则划定了危机管理“作为与不作为”的边界。

1.战略先行原则 危机管理首先要“务虚”，这里的“虚”包括三个层次：一是树立危机意识；二是形成危机观念；三是建构危机思想。

危机意识是对盲目乐观的摒弃，是对居安思危的唤醒；危机观念是对自发的、分散的危机意识的整合和提升，形成预控和应对危机的观念框架；危机思想是对危机观念的丰富和体系化，形成足以指导危机管理实践的思想体系。

在科学、规范、明确的危机管理思想的指导下，组织应规划出方向性的、持久的危机管理战略。定方向、定战略既是危机管理的一个基本步骤，也是一项首要原则。

2.预防第一原则 “凡事预则立”、“防微杜渐”、“防范大于救灾”等生存智慧和管理哲学，对危机管理有着重要的借鉴意义。

危机管理的最高“法门”，在于防患未然，而非扶大厦于将倾或力挽狂澜。

警省到一只亚洲蝴蝶的振翅与一次美洲飓风的关联，比抗击这次飓风显然更高明。

坚持预防原则，就是要在危机管理中使用少量的钱预防，而不是花大量的钱治疗。

3.制度保障原则 危机爆发往往是“冰冻三尺，非一日之寒”，这就要求危机管理者“养兵千日，用兵一时”。

所谓“养兵千日”，一方面是指危机管理知识的学习、经验的积累和技能的训练；一方面是指日常化危机管理制度的建设。

在战略的指导下，结合危机管理知识、经验和技能，建设一套从危机预控到危机应对再到恢复管理的危机管理制度，是组织以不变应万变的最佳选择。

4.全局利益原则 在危机中，组织的有形资产与无形资产受到严重威胁，必然面临利益取舍的抉择。

瞻前顾后、游移不定只能导致危机恶化。

在此情境下，组织决策的一项基本原则就是全局利益优先，局部利益服从全局利益。

而在全局利益中，组织应重点将中心工作、整体发展目标的受损程度降到最低，确保组织核心竞争力免受毁灭性的冲击。

5.勇于担责原则 在社会系统中，每一个组织都是特定权利和义务的主体。

危机降临，组织欲获得长远的发展权利，必须担当起相应的危机责任：一是对利益相关者负责，坚持公众利益至上，着力维系和保证公众的合理合法权益；二是对事实负责，实事求是、真诚坦率地面对公众，避免隐瞒、欺骗；三是对善后处理负责，切忌危机平息后“当下心喜、送鬼出门”的心态，要继续小心翼翼地处理好对利益相关者的补偿、安抚和致歉工作，以及自身的总结和检讨工作。

.....

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>