

<<转危为机>>

图书基本信息

书名：<<转危为机>>

13位ISBN编号：9787302267256

10位ISBN编号：7302267251

出版时间：2011-10

出版时间：清华大学出版社

作者：刘永俊，陈淑君 著

页数：200

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>

<<转危为机>>

内容概要

《转危为机：民航危机管理》共有四部分内容：从危机意识出发，阐述了危机的定义与特点，并在此基础上详细地对危机进行了辩证分析；从危机管理的内容着手，系统介绍了危机管理的体系结构；从民航危机预控管理着手，让读者了解民航危机预控管理的全部内容和全过程，帮助读者建立正确的民航危机应对管理措施和进行有效的民航危机恢复管理；详细分析了危机公关与媒体协调的关系，危机公关与媒体协调的技巧，危机公关与政府作用，危机公关与社会心理影响等。既有较系统的理论性，又有较强的实践性。

《转危为机：民航危机管理》适用于民航从业者，特别是民航各企事业单位的各级管理者；对民航危机管理感兴趣的广大读者。

<<转危为机>>

书籍目录

第一章 危机概述第一节 民航危机实例第二节 危机概述一、危机的定义二、危机的特点三、危机的类型第三节 危机的辩证认识一、危机的系统性二、危机的发展性三、危机的矛盾性四、对危机的认识第二章 危机管理概述第一节 危机管理一、危机管理的概念二、危机管理的内容三、危机管理的目的四、危机管理的过程五、危机管理原则第二节 危机管理体系一、危机管理体系原则二、意识体系--居安思危三、预警体系--未雨绸缪四、组织体系--雷厉风行五、计划体系--胸有成竹六、指挥体系--有条不紊七、评估和分析体系--前事不忘第三章 民航危机管理第一节 民航危机预控管理一、危机预控管理二、危机预案三、危机预案培训和演习第二节 民航危机应对管理一、民航危机应对管理的基本程序二、民航危机应对措施三、民航危机应对的具体行为四、民航危机现场媒体人员的管理五、民航组织在危机处理时的物资管理第三节 危机恢复管理一、适时恢复二、关注组织的连续性三、有形危机的恢复四、无形危机的恢复五、心理恢复第四章 民航危机公关第一节 危机公关的基本知识一、危机公关概念二、危机公关5s原则三、危机公关之公众策略四、危机沟通与传播第二节 危机公关与媒体协调一、媒体基本知识二、记者的思想与行为三、与记者打交道的基本规则四、网络媒体五、构建良好的媒体关系六、建立完善的新闻发言人制度七、媒体危机的避免八、利用媒体作用第三节 危机公关与政府作用一、政府及政府职能二、政府与市场的关系三、政府与企业的关系四、政府的权威五、政府组织沟通第四节 危机公关与社会心理一、社会心理、群体心理二、社会转型与转型期社会心理困境表现三、危机状态下的民航组织心理四、危机公关与社会心理第五节 不正常航班危机处理一、不正常航班类型二、不正常航班旅客心理分析三、不正常航班员工心态分析四、不正常航班危机处理现状五、航班不正常时，危机处理程序六、航班不正常时，危机处理技巧附录参考文献

<<转危为机>>

章节摘录

(二) 航班大面积延误处置工作领导小组办公室.航班大面积延误领导小组在发生大面积延误后,自动变更为航班大面积延误应急指挥中心,指挥中心负责大面积航班延误处置工作的总协调和总指挥,下设办公室是其职能部门,遇有大面积航班延误时,当日机场值班领导(副指挥长)和办公室主任(总值班室主任兼任)应亲自组织指挥处理。

必要时,负责或授权指定的新闻发布人对媒体发布航班不正常信息。

当天气变化、本场或周围机场出现异常状况等可预见情况时,航班大面积延误指挥中心应召开专门会议,分析情况、研究对策,适时启动本预案。

(三) 现场指挥中心.现场指挥中心是值班领导(副指挥长)指挥处置航班大面积延误的工作机构,负责大面积延误航班的信息收集,全局组织保障工作。

并认真研究航班保障的特点和规律,若遇天气变化、本场或周围机场出现异常状况等易导致航班延误情况时,加强预想预测,及时向总经理(指挥长)汇报情况,并提出建议措施。

现场指挥中心应本着坚守岗位,履行职责;主动联系,密切协调;听从上级指挥,随时做出反应:及时掌握情况,发布有关信息;对每一流程、处置情况做出详细记录(包括时间、内容、完成情况、处置结果等)的要求开展相关工作。

.....

<<转危为机>>

编辑推荐

作为危机程度最高的民航行业，如何避免危机的发生？
危机发生前如何预防危机？
危机发生时如何对待、处理、恢复？
危机发生过后如何总结经验、提高机体免疫能力？
从“危”中寻“机”通过对危机事件的处理达到提升组织品牌形象的目的。

<<转危为机>>

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>