

<<危机管理>>

图书基本信息

书名：<<危机管理>>

13位ISBN编号：9787506035378

10位ISBN编号：7506035375

出版时间：2009-10

出版时间：东方出版社

作者：[美] 劳伦斯·巴顿

页数：222

译者：许瀚予

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

危机管理权威劳伦斯•巴顿将其在该领域超过20年时间的观察，以及协助顶尖企业防范与回应职场威胁的实际经验化为文字，在本书中提出具体解决方案，教大家如何管理意外、盗用公款、产品召回以及恐怖活动等各种灾难，进一步协助企业张开危机雷达网。

分析过上百个案例后，劳伦斯•巴顿发现大部分危机都可以定义为四个基本问题： 1．你知道什么？

2．何时知道？

3．采取何种措施？

4．如何确保此危机不再发生？

此外，本书也提供一套无可取代的简易危机管理方案，包含对抗各种灾难与威胁的详细范本，让你架起策略、工具与关键知识的保护网。

<<危机管理>>

作者简介

劳伦斯·巴顿，是危机管理方面的权威，毕生致力于研究职场危机产生的原因及解决方案。他曾任摩托罗拉危机管理的沟通与公共事务副总监，在全世界范围内协助处理超过1200件突发事件，为英国石油、福特汽车、迪士尼、耐克、本田汽车等世界知名公司制定危机管理程序或提供咨询，并在超过60家饭店或赌场饭店的关键时刻予以协助，著有《组织中的危机》等书。

<<危机管理>>

书籍目录

简介第一章 让工作场所更安全 职场隐私 选择优秀人才 牢骚也是一种警示信号 另一种警示信号：威胁 预防危机：进行背景调查 弗吉尼亚理工大学事件的教训 离标杆尚有一段距离 职场暴力政策 案例研究：远离问题员工 自杀与工作 恶魔还存在吗 警卫并非万能 第二章 驾驭威胁与职场暴力 绝对不会发生在这里 威胁评估 评估暴力产生的要素 你的问题来了 了解威胁 对策 危机的形态千变万化 注意征兆 深层的发掘 暴力与心理健康 职务合适性 案例研究第三章 威胁与暴力响应模式第四章 过失性任用与人力资源扮演的角色 具有洞察力的面谈问题 只不过是一所好学校 董事会应该何时介入 高级主管的争斗俱乐部 有效处理裁员会议第五章 图解危机预防目标第六章 管理健康危机：流行性疾病和传染性病毒 危机小组 到底会有多糟 炭疽热：不是不到，时候未到 当流行性疾病来到你身边第七章 恶劣的气候：飓风、地震、洪水与海啸 卡特里娜飓风的反思 暴风雨就在你身边 当所有方式失效时，发个短信吧 我们学到什么教训 准备就绪的企业 检查保险项目第八章 工业与环境灾难 你会怎么做 管理决策与前兆 建筑危机 告密者 危机管理准备第九章 恐怖主义：当“它们的”问题成为你的梦魇 毁灭性武器 恐怖主义的类型 关于恐怖分子 不关我的事 当你成为目标时 企业：间接的受害者 响应步骤 察觉恐怖行动，而非预防 冷静的危机评估 偏执狂 向前看 计划 最糟的恐惧 第十章 暗中破坏：无法察觉的犯罪 另一种战争 监守自盗 应用策略性标准程序第十一章 遇到红色警戒时的沟通技巧 诊断法：沟通前先提问 他们损失最严重 惠普集团的崩溃 危机沟通要素 干杯 沟通为什么重要 掌握黄金八小时 准备适当的发言人 捷蓝航空 摘要第十二章 危机预防与回应：挑选顾问 评估 寻找危机顾问 危机处理万能软件 必备资源第十三章 他山之石：对危机有万全准备的企业 良好的领袖风范：约翰·肯尼迪 化危机为转机：强生公司 瑕不掩瑜：弗吉尼亚理工大学 彻底的有效反击：Tommy Hilfiger第十四章 历史的教训 1906年：旧金山大地震 1912年：泰坦尼克号沉没 1917年：哈立法克斯港大爆炸 1942年：椰林夜总会大火 1964 / 1989年：体育场大逃窜 1980 / 2007年：赌场惨剧 1983年：韩国航空007号班机被击落 1984年：联合碳化公司毒气外泄 1986年：切尔诺贝利核能外泄 1988年：泛美航空103号班机爆炸 1989年：艾克森瓦尔迪兹号原油污染事件 1995年：俄克拉荷马爆炸事件 2007年：海洋钻石号触礁第十五章 概述危机风险评估第十六章 两阶段危机应对训练 阶段：响应 阶段：动员与复原第十七章 响应与恢复：40页的危机应对计划 关键术语 危机发生前 时间点、计划与危机管理工具 危机管理沟通计划 部门指导方针 重大事件第十八章 巩固企业持续运营的10项基石第十九章 结语

<<危机管理>>

章节摘录

第一章 让工作场所更安全 企业安全一向处于模糊地带，一流的安全人员知道如何保护组织的“人”与“物”，只是他们大部分在企业中不被重视、薪水也不高，手上更无资源可运用。

通常，从安全小组办公室的地理位置可以知道这家企业是否重视组织安全。

有时你会发现他们位于地下室、隐身在废弃的饮料贩卖机旁。

当然，他们手边有扩音器或广播系统，可以让他们与门卫保持联络，但对此不要有太多期待。

此类型的安全小组没什么预算，主要功能是确保公务车能将首席执行官准时送抵机场。

稍后我会告诉你一些例外，但我敢保证上面所述已非常接近大部分企业的内部状况。

安全小组有时也会协助指挥交通、举办年度消防演习、确保离职人员交回员工证等等，但这都是较为轻松的一面。

大致来说，你之所以能安心工作，全仰仗那些与当地警长建立良好关系、转任安全人员的卸任警察，或是说服副总经理自己是无法取代、现在也是安全小组一员的前海军陆战队员。

但当他们认为必须维持善意与开放的态度时，企业的忽视却使他们绝望，以至于这些安全人员面对工作时意兴阑珊。

现在让我们看看东京、香港或多伦多的企业，与美国企业相比，它们更能领会工作安全在组织策略上的价值与需求。

在非美商企业中，安全小组组长通常是资深管理层人员、董事或副总裁，他们会对组织安全缺1：3提出建议，领导企业进行深层仿真，让组织对危机的准备更充分。

这些安全战略家促使经营管理者反复思考可能面临的各种灾难。

就像之前所提还是有些特例，例如娱乐界的迪士尼（Disney）、科技界的艾默生（Emerson）与饮料界的可口可乐，这些企业兼顾了企业安全的各个方面，包括主动发觉可能危害企业知识产权的威胁。

它们十分信任安全小组组长，发生危机时也会采纳其意见。

它们做到了“最佳的危机管理就是预防危机的发生”这一点。

这也是为什么聪明的组长能了解企业的作为往往与他们的直觉背道而驰，但他们会督促企业以更高标准监控问题员工，当然，他们也可以争取到购买监视系统设备的预算。

当一家准备控告员工的法律事务部门打电话给我时，我会暂时撇开诉讼内容，先询问与安全小组相关的信息。

为什么？

我的经验告诉我：检查一家企业的安全管理流程，可以得知它们是否重视自身最弱的一环。

如果你致电给安全小组组长，可是他却正在高尔夫球场或正在开他们这个月第三次的会议。

很好！

你正中目标了（这些人可谓是“会议老手”，尤其是那些在圣地亚哥、拉斯韦加斯等地举办的会议，他们绝不缺席）。

如何检查你的安全小组，并在投入大量资源后对他们应有哪些期待？

我在以安全观点审视企业时，会提出10个问题，以下分别为问题与提问的原因。

1. 安全人员正式上岗前。

你或你的组织平均投入多长时间训练他们？

多年前，我帮某个诉讼团体控告夏威夷的一家饭店，原因是顾客发生意外导致大脑功能受损。

在研读上百页文件后，我向律师解释度假村潜在的威胁并非是因缺乏广播系统，以至于无法立即找到可提供急救的医生，他们的问题在于员工事实上只接受过几个小时的CPR与急救方面的训练。

我想要了解：谁提供训练？

这些记录存放在哪里？

他们是否接受后续的教育训练？

几个星期过后，那位律师致电给我，他对于对方辩护律师提供的数据感到震惊（但我可没有）。

数据显示，这家饭店的安全人员仅受过4个小时的训练就开始值勤，而那少得可怜的4个小时中几乎没有医疗课程。

<<危机管理>>

这值得深省，因为这种现象不仅存在于饭店行业。

由以上的案例可知，只给安全人员员工证与扩音器是不够的，应该让他们了解要注意什么、要做什么以及当危机发生时如何处理。

2. 安全人员每年的员工流动率如何？

我很清楚你会怎么回答我：“喂，我们付的薪水又不高，你真的期望他们会待在这里超过半年吗？”

”以下是我的回复：“成本包括财务、耗损的时间与生产力，以及安全人员的利益回避条款。

你真的帮这些安全人员规划了一条职场道路吗？

鼓励他们参加社区大学，增长法律知识，甚至将年纪过大的安全人员转介到其他领域？

积极主动的态度才能留住有经验的人才。

”3. 在你的安全小组中，多少人有学士学位或硕士学位？

这个问题听起来似乎过于自大，但再次强调，我只是与你分享近30年来与大企业（也许有些不是非常好的企业）的合作经验。

顶尖的安全管理领导者至少拥有学士学位，有些每年还会参加一流大学举办的高级策略研讨会，获得策略、领导与组织行为方面的认证。

最近，也有越来越多领导者完成管理硕士课程。

如果你的安全小组组长是高中毕业，且待在同一个单位超过10年，请扪心自问：“如果离职员工带着左轮手枪回来，并枪杀了4个人，你可以在证人席上为小组组长与他的证言辩护吗？”

”听我说完后，你或许会致电职业介绍服务部门。

当然，你也可以打电话给猎头公司，那么记得先喝杯酒！

4. 你的安全小组组长曾经在此行业工作过吗？

我很喜欢问这个问题，尤其是听到这种重复多次的答案：“什么？

不可能！

我们是从企业内部找人”或是“为什么，吉姆从高中开始就在这里实习了，他是我们的模范员工，找到这样的人才夫复何求”。

你还搞不清楚现状吗？

你应该找个曾经在你所推崇的企业工作过的人（也许是竞争对手），鼓励那个人在你这里发挥优势，并成为行业中的标杆。

同时，赋予此人信心，让安全小组成为组织领导中心，而非只会事后的检讨。

5. 你曾经调查过表现杰出的员工是否把公司的机密文件外传，让外人得以阅读或复制吗？

当我还是摩托罗拉（Motorola）公司的危机管理副总监时，我会随机挑选某个深夜，逐一检查每个人的办公桌，首席执行官也不例外，以确认桌上是否放置对竞争对手有利的信息。

因为我们知道某些没有道德的企业会找一些雇员或员工潜入摩托罗拉，窃取有价值的信息，如客户信息、生产数量、还未审批的专利或现金流量等。

我们甚至会试着进入高级主管的计算机，而他们的密码竟然很容易猜到。

违反安全守则的主管隔天进办公室时，桌上会放着一封由人力资源部门资深副总监发出的信件，告知他已经违反“保护财产信息”规则（Protect our Proprietary Information, POPI）。

我们会给首次犯错的管理者一次机会，如果第二次被发现，不管层级多高，一律开除。

当时摩托罗拉安全小组组长就像神一样，引导各地几百间办公室与工厂执行此项目，平均一年会因此辞退约20名员工。

6. 安全小组组长与信息处领导者的关系如何？

互相认识吗？

通常听到的回答是：“他们处得非常好”，但进一步询问，你会得到较为真实的答案。

他们也许在餐会上聊得来，但现在是讨论他们是否能成为策略性伙伴还是只是对方的绊脚石。

他们会固定举行月度会讨论组织安全吗？

安全小组组长了解信息加密与信息采矿（Data Mining，将数据中隐含的信息提取出来）之间的细微差别吗？

两位领导者会定期向组织高层简报如何防范黑客入侵或问题员工的攻击吗？

<<危机管理>>

如果组织内必须有两个部门需要承担共同的议题，那一定是安全小组与信息处。

7.过去一年中，安全小组组长花多少时间巡视企业各主要部门（不管是销售办公室或主要设备厂房）？

我不得不说某些安全小组组长真的很厉害，他们会与组织内各团队接触以争取所需预算。

他们会定期向领导阶层报告有哪些威胁、议题、需要改进之处，并协助组织举行演习，示范各团队在自然灾害发生时的解决之道。

他们不会乱发警报，是真正经过深思熟虑的领导者，他们只会让组织变得更好。

因此，你应该在安全小组组长无法察觉的情况下，悄悄检视他过去半年的行程表，如果发现大概有90%的时间，他都待在办公室里（或者更糟的是，他的行程表“不见”或“被偷了”），那么劝你快点找猎头公司吧。

8.你的安全小组组长曾经要求地区性警察局、邮政部门或其他单位针对潜在的企业威胁提供年度简报吗？

顶尖的安全小组组长会与当地执法单位保持密切的合作关系。

他们拿时常讨论共同关注的问题，并请相关人员定期对组织领导者谈论危机管理。

我敢保证，如果某天你因为组织财产遭受损害才与执法单位接9. 某个问题员工要离职了，人力资源部门会通知安全小组吗？

在许多企业中，安全小组与人力资源部门可能处于同一个系统下，但这并非全世界通用的标准。

在某些企业里，他们都看对方不顺眼，人力资源部门认为安全小组是二流部门，而安全小组则认为人力资源部门根本不知如何招募有担当的员工，否则流动率也不会这么高！

<<危机管理>>

编辑推荐

《危机管理:一套无可取代的简易危机管理方案》是由东方出版社出版。
一套无可取代的简易危机管理方案。

<<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>