

<<企业危机管理案例教程>>

图书基本信息

书名：<<企业危机管理案例教程>>

13位ISBN编号：9787512111318

10位ISBN编号：7512111312

出版时间：2012-8

出版时间：北京交通大学出版社

作者：张岩松，许峰 编

页数：306

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>

## <<企业危机管理案例教程>>

### 内容概要

《21世纪经济学类管理学类专业主干课程系列教材：企业危机管理案例教程》是为适应高等学校企业危机管理课程教学的需要而组织编写的。

在绪论中首先对案例教学的方法、技巧和规律进行了系统总结，从而为企业危机管理案例教学目标的实现提供方法论指导。

本书分为危机概述、危机管理概述、危机成因分析、危机处理程序、危机处理策略、危机传播管理、网络危机管理、危机预防对策等8章内容。

每章首先是“学习目标”和“故事导入”，然后系统介绍了企业危机管理的基本理论。

在此基础上设置了近40个企业危机管理的典型案例，每个案例包括案例内容和“思考·讨论·训练”题若干。

为了便于学生自主学习，本书每章后配了“拓展阅读”导引和“思考讨论”题若干，可供学生课后复习巩固及进一步学习时使用。

《21世纪经济学类管理学类专业主干课程系列教材：企业危机管理案例教程》可作为高等院校工商管理类专业企业危机管理相关课程的教材和教学参考用书，同时还作为企业各级管理人员岗位培训的教材和广大的企业管理者提高业务水平的读物。

## &lt;&lt;企业危机管理案例教程&gt;&gt;

## 书籍目录

绪论 第一章危机概述 学习目标 故事导入 一、危机的定义 二、危机的特征 三、危机的类型 四、危机的生命周期 五、危机中的人 案例1 2011年十大企业危机事件 案例2格力集团内讧危机 案例3戴尔“邮件门”事件 案例4巴林银行栽在“毛头小伙”手里 案例5安达信的破产丑闻 案例6明星的危机 拓展阅读 危机效应“三重门” 思考讨论 第二章危机管理概述 学习目标 故事导入 一、危机管理的内涵 二、危机管理的基本特征 三、危机管理的职能 四、危机管理的原则 五、危机管理的模式 六、科学的危机观 案例1 可口可乐中毒事件 案例2杜邦“特富龙”事件 案例3雀巢公司险遭灭顶之灾 案例4 牙膏二甘醇事件 案例5三鹿三聚氰胺毒奶粉事件 拓展阅读危机管理的“金科玉律” 思考讨论 第三章危机成因分析 学习目标 故事导入 一、企业危机内部环境原因 二、企业危机的外部环境原因 案例1 雪印公司“偷梁换柱事件” 案例2三菱帕杰罗风波 案例3“大奔”因何被砸 案例4百度的2008之痛 案例5 东航的尴尬 拓展阅读 企业危机发生的根本原因——危机与振兴理论 思考讨论 第四章危机处理程序 学习目标 故事导入 一、采取紧急行动 二、积极处置危机 三、重塑企业形象 案例1 广本“婚礼门”事件 案例2泰诺中毒事件 案例3 SK— 的重金属超标事件 案例4 百事可乐罐里的针头 案例5联合碳化物公司毒气泄漏惨案 案例6 金龙鱼食用油风波 拓展阅读危机管理小组的职责分工 思考讨论 第五章危机处理策略 学习目标 故事导入 一、企业危机处理的原则 二、危机处理的基本策略 三、常见企业危机事件处理要点 案例1肯德基应对“禽流感”事件 案例2丰田汽车的“霸道”广告风波 案例3傲慢的埃克森公司 案例4哈根达斯——“脏并高贵着” 案例5 苏泊尔不粘锅危机 拓展阅读危机处理的五大战略理论 思考讨论 第六章危机传播管理 学习目标 故事导入 一、危机处理中的传播沟通策略 二、危机处理中的内部沟通 三、危机处理中的新闻发布 四、建立良好的媒介关系 案例1 面对空难危机 案例2富士康事件 案例3 大白兔奶糖的“甲醛”风波 案例4 美国海洋浪花公司安渡危机 案例5中美史克公司的PPA风波 拓展阅读危机传播公式 思考讨论 第七章网络危机管理 学习目标 故事导入 一、网络危机概述 二、网络危机产生的原因 三、网络危机的预防与处理 案例1 LG翻新事件 案例2抵制家乐福事件 案例3 朗科——我造了谁的假 案例4康师傅“水源门”事件 拓展阅读网络危机管理的九项基础工作 思考讨论 第八章危机预防对策 学习目标 故事导入 一、寻找薄弱之处 二、进行预警分析 三、实施预控对策 四、制订危机管理计划 案例1 小天鹅的末日管理 案例2 35次紧急电话 案例3英国海上石油公司应急计划的设计 案例4“爱立信”怎么不造手机了 案例5玻璃生产商是怎样寻找自身的薄弱之处的？ 案例6北京三元应对乳业危机 案例7保时捷汽车公司的“伏击”计划 拓展阅读问题管理 思考讨论 参考文献

## &lt;&lt;企业危机管理案例教程&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：插图：邓肯说，他从来没有正式地对下属们说要销毁安然文件，但是他要传达的信息很清晰，他的下属们都领会了，因此10月23日的会议一结束，安达信就开始疯狂地销毁安然文件，他本人也将有关安然公司的电子邮件销毁，他的手下们则销毁了大量的书面文件和账目。

因销毁安然文件，陪审团作出决定，宣布从2002年8月31日起停止该上市公司的审计业务，此后，2000多家上市公司客户陆续离开安达信，安达信在全球的分支机构相继被撤销和收购。

8月27日，安达信环球与安然股东和雇员达成协议，同意支付60000万美元以解决安然破产案所引发的法律诉讼。

但安达信美国就没有那么幸运了，作为安然的外部审计师，它仍然是这起集体诉讼的被告之一。

2002年8月31日，安达信环球集团的美国分部——安达信会计师事务所宣布，从即日起放弃在美国的全部审计业务，正式退出了其从事了89年的审计行业。

2002年10月16日，美国休斯顿联邦地区法院对安达信妨碍司法作出判决，罚款50万美元。

并禁止它在5年内从事该业务，此次裁决使安达信成为美国历史上的第一家被判“有罪”的大型会计行。

2005年5月31日，美国最高法院推翻了安达信妨碍司法的判决，认定先前裁判缺乏充分证据。

也许对安达信而言，3年后虽然终于等到最高法院为其翻案，但实际意义可能将只限定于“还其清白”的范畴。

充其量这一最终裁决也只能使安达信在民事诉讼中处于一个比较有利的位置，合伙人也可能不会因为败诉而赔得倾家荡产。

2005年12月5日，美司法部放弃了对安达信的诉讼。

这一决定使安达信负责安然审计的大卫·邓肯可能免除牢狱之灾。

此时安达信仅有约200个管理人员，他们的工作主要是与代表的律师们就安达信提供给安然和其他客户的服务进行协商。

2.事件调查 安达信倒闭的直接原因是销毁有关安然的审计文件，这显然是严重的违规操作，实际原因是因为帮助安然公司“造假（账）”，“售假（虚报盈利骗取投资者）”而失去了公司立足之本——诚信。

作为一个行业内的领先者，安达信深知它的做法是十分危险的，如果事情败露，是要付出巨大代价的。

但它为何还要这样做呢？

（1）安达信抱着侥幸的心理。

安达信在利润的刺激下，以为安然公司是能源界的老大，与政府有着密切的联系，自己参与的“造假”保险系数增高。

安达信本想让休斯顿分公司当替罪羊，通过销毁文件来摆脱与安然的干系，以免使整个公司名誉扫地，但这种严重违规的办法，反而加速了安达信的信用崩溃。

（2）混业经营显露诚信危机。

到了20世纪90年代，会计事务所的业务拓展到非审计业务，如税务、咨询、法律顾问、人力资源及投资顾问等，多元化的经营代替了传统单一的审计，非审计业务的盈利一般占到会计事务所收入的30%以上。

在这种情况下，其因利益的原因，会计事务所丧失了独立性，审计人员或会计事务所参股其客户的行为在整个业界十分普遍，结果出现了会计事务所有时不免一身兼二任——既当裁判员又当运动员。

## <<企业危机管理案例教程>>

### 编辑推荐

《21世纪经济学管理学类专业主干课程系列教材:企业危机管理案例教程》可作为高等院校工商管理类专业企业危机管理相关课程的教材和教学参考用书,同时还作为企业各级管理人员岗位培训的教材和广大的企业管理者提高业务水平的读物。

<<企业危机管理案例教程>>

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>