

<<危机管理战略>>

图书基本信息

书名：<<危机管理战略>>

13位ISBN编号：9787811237269

10位ISBN编号：7811237261

出版时间：2009-10

出版单位：清华大学出版社有限公司

作者：余明阳 等编著

页数：301

字数：350000

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>

<<危机管理战略>>

前言

有人以2003年非典事件作为分水岭，提出2003年以后中国开始进入危机的高发期。

2003年以后的5年，所发生的危机事件，比此前的5年要多出数倍。

究其原因，大概有这么几条。

(1) 互联网和手机的普及，使得信息传播管道被空前放大。

一个以前可能很难传播的信息，现在可以在瞬间传播到千家万户，无论是深圳林嘉祥猥亵女童案，还是南京的周久耕“最牛局长”事件；无论是周正龙的“纸老虎”事件，还是“躲猫猫”闹剧，无法设想，如果没有互联网，信息传播会如此迅速。

因此，Web2.0时代的今天，信息的传播，无疑进入了全方位、全天候、全系统的高速公路时代。

(2) 民众民主意识的提升。

随着社会的开明，人们的民主意识和维权意识空前高涨，社会的正义感也被迅速放大，成为主流舆论，也成为揭露社会不公、披露人间黑幕的重要推手，以至于网民们屡屡使用人肉搜索这样法律边缘的手段来倡导和维护社会的公正和人权。

(3) 政府管理的日益透明与包容。

随着中国的民主化进程的加剧，科学发展观理念和和谐社会的意识逐步深入人心，政府将越来越多的权利还给人民。

即便对于一些有所偏差和偏激的言论，也有了更高的包容心。

(4) 前几年高速发展所留下的后遗症日益显现。

一方面类似豆腐渣工程逐步开始出现恶果；另一方面，由于盲目发展破坏生态破坏环境开始得到了应有的报复。

更多的是，高速发展所带来的一俊遮百丑的管理现在开始到了需要清理、反思和提升的时候。

记得美国在20世纪初曾经出现过一个轰轰烈烈的“扒粪运动”，并由此诞生了以艾维·李和爱德华·伯内斯为代表的公共关系大师。

历史的许多进程是无法超越的，中国的民族强盛也需要走过这样的阶段。

这大概是中国这几年危机频发的主要原因。

正像人的生命与危险永远共存一样，企业组织的发展与危机事件也是永恒共生的。

任何企业和任何组织都不可能说自己与危机无缘，而危机可以在顷刻之间将企业、组织和品牌彻底击毁。

有道是只有充满危机感的人，才能真正避免危机。

因此，全社会和所有的企业、组织和个人，都必须对危机有足够的重视和充分的关注。

<<危机管理战略>>

内容概要

本教材是中国目前危机管理方面最为系统成熟的教材之一，本教材在吸收成熟的危机管理经验和理论的基础上梳理出较为系统的危机管理理念与技巧，是企业和社会组织防范危机，处理危机、恢复声誉的理想教材。

本教材共包括十二章内容。

<<危机管理战略>>

作者简介

余明阳，1964年出生。

浙江省宁波市人。

上海交通大学品牌研究中心主任，上海交通大学管理学院教授，博士生导师。

浙江大学哲学学士（1983），复旦大学经济学硕士（1993）。

复旦大学经济学博士（1996），并在复旦大学管理学院和北京大学光华管理学院从事两站博士后研究

。兼任中

<<危机管理战略>>

书籍目录

第1章 危机管理概说 内容提要 1.1 危机的定义与特征 1.2 危机管理的定义、职能及原则 案例直击：南京冠生园“陈馅月饼”事件 复习思考题第2章 危机前：危机的预蓄 内容提要 2.1 问题管理与危机预警 2.2 危机的预警 案例直击：聚焦蒙牛特仑苏OMP事件 复习思考题第3章 危机中：危机的处理 内容提要 3.1 危机处理的原则 3.2 危机控制的策略 案例直击：肯德基苏丹红事件 复习思考题第4章 危机后：危机的恢复 内容提要 4.1 危机恢复管理的界定 4.2 危机恢复管理的中心任务 4.3 危机恢复管理的基本原则与策略 案例直击：康师傅的诚信危机 复习思考题第5章 危机利益相关者概说 内容提要 95.1 什么是利益相关者 5.2 危机利益相关者的分类 案例直击：三鹿奶粉引爆中国乳业危机 复习思考题第6章 危机利益相关者细分 内容提要 6.1 危机利益相关者——消费者 6.2 危机利益相关者——政府 6.3 危机利益相关者——媒体 案例直击：刘翔退赛——飞人之痛，企业之痛 复习思考题第7章 因特网与危机管理 内容提要 7.1 因特网概说 7.2 因特网危机 7.3 因特网在危机管理中的作用 案例直击：百度的2008之痛 复习思考题第8章 危机管理中的组织领导战略 内容提要 8.1 危机管理的组织领导体系 案例直击：俄罗斯公共危机管理组织体系 复习思考题第9章 危机管理中的人力资源战略 内容提要 9.1 危机管理人员的甄选 9.2 危机管理中人力资源的培养 案例直击：东航的尴尬——祸起萧墙 复习思考题第10章 危机管理中的决策与评估 内容提要 10.1 危机管理中的决策 10.2 危机管理中的评估 案例直击：恒源祥——牺牲美誉度，追求知名度 复习思考题第11章 危机管理中的沟通管理 内容提要 11.1 沟通管理 11.2 危机管理沟通实务 案例直击：森马：误解了个性的意义 复习思考题第12章 危机管理中的信息管理 内容提要 12.1 危机中的信息管理机制 12.2 危机信息管理实务 案例直击：2008，万科很受伤 复习思考题附录A 中华人民共和国突发事件应对法 附录B 华盛顿特区危机管理组织体系参考文献

章节摘录

插图：事件是历史上或社会上发生的不平常的大事情，如政治事件。

较之事故，它强调的是非正常性，而不是损害性。

从对危机的界定来看，罗森塔尔和皮恩伯格、巴顿、里宾杰等学者都将危机视作一种“事件”，而赫尔曼、胡百精等人将危机定义为一种“状态”。

诚然，危机常常由特定的事件引发，其表现形式也主要是突发性的、具有威胁性的事件，但事件一词并不能完整地反映出危机状态下组织内外交困、基本价值和行为架构面临全方位威胁的情境。

因此，将危机定义为状态能帮助我们更深刻地认识到危机的本质，同时也有助于我们建立更全面的危机预警机制及应对机制。

1.1.2危机的特征毛泽东曾经说过：“不但事物发展的全过程中的矛盾运动，在其相互联结上，在其各方面情况上，我们必须注意其特点，而且在过程发展的各个阶段中，也有其特点，也必须注意。

”可见，认识事物的特点，对我们抓住事物的本质、进一步廓清事物的内涵有着举足轻重的作用。

从上述对危机的定义出发，我们发现危机具有突发性、不确定性、紧迫性、破坏性、无序性、隐蔽性、扩散性等特征。

1.突发性危机的爆发是量变到质变的结果，然而遗憾的是，其量变的过程总是不易引起人们的注意，偶尔露出端倪，也不总是会被纳入预警的视野。

因此，现实中危机总是呈现出突发性的特征，2001年美国“9·11”恐怖袭击事件、2003年4月中国“非典”疫情的爆发都是如此。

突发性是危机的首要特性，正是由于危机这一特征导致了危机处理的紧迫性与无序性、增强了危机的破坏性、增添了危机的不确定性。

<<危机管理战略>>

编辑推荐

《危机管理战略》：21世纪战略创新系列

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>