

《危机管理》

课程简介：

随着全球经济一体化和市场竞争的日益加剧，以及国内法律体系日渐完善和市场环境的巨大变化，中国企业在发展中面临了一系列新问题，这些问题若得不到妥善解决，易导致企业出现各种危机。现代企业危机的种类繁多、涉及面广、危害性大，而现代传播技术的发展也起了推波助澜的作用，给企业带来的危害更大。巨能钙、光明牛奶、雀巢 3+1、肯德基苏丹红事件、麦当劳更换时间标签事件等等近来一系列事件给企业带来了损失，尤其是企业人力资源管理上出现的各类危机事件层出不穷，对公司多年来经营建树的品牌和公司的稳定发展产生了巨大冲击。

危机无处不在，无时不有。面对危机事件，如何预防危机，妥善处理危机，把握危机期间的媒介关系，进行积极的危机管理，使企业减少或避免危机造成的损失，已成为每一个现代企业必修的课题。因此，每个管理人员都应该成为一个危机预测和管理大师。

为强化企业危机管理的意识，帮助企业建立起科学、完整、有效的危机管理体系，探讨经济竞争白热化的今天企业发生危机的基本特征和危机管理的基本理论等问题，我们特别举办这次的公开课程，邀请资深专家为大家讲授这门课程。

崔博士是国内在危机管理领域最权威的讲师之一，几年来一直在北京大学、清华大学、西南财经大学的各类 MBA 班上课，他丰富的管理理论和实践源于他在美国攻读政治科学硕士和博士的多年学习心得、在外资企业和民营企业多年从事员工关系管理和企业管理的工作经验。在他的课程里，他不仅将他多年钻研和总结的世界各国危机管理方面的宝贵经验，而且将他亲身在多家高科技公司和民营集团公司担任高层管理岗位的实践、所经历的复杂案例都一一列举，娓娓道来，既有深刻的原因剖析，又有深入浅出的讨论和阐述，让人听后顿悟，眼界大开。

课程目标：

- 1、正确认识危机管理的重要意义、危机管理的核心、危机管理的内容以及危机管理的技巧；
- 2、正确理解在危机管理过程中管理人员应该实施的行为准则，正确建立对企业和部门以及个人在危机管理领域的诊断、评估及改进体系；
- 3、掌握与危机管理有关的政策、流程、处理问题的方法和技巧，掌握直接和间接、现场和遥控处理危机的方法和步骤；
- 4、以沟通交流和辅导教练的技巧预测、预防、监督和控制危机的发生和发展，提高管理人员对内和对外内控技巧和综合能力；
- 5、了解整个危机管理的流程，成为出色的职业经理人，认识目前本企业在危机管理领域里存在的不足，发挥每个管理人员管理的潜能，提高综合管理的水平，积极有效地建设一个优秀的预防危机发生和危机管理的机制。

培训对象：各公司高层领导、部门经理、部门主管、业务骨干。

培训时间：2天。

培训方式：包括针对性讲解，数十个案例分析，方法指导，课堂分组讨论。

内容大纲：

破冰讨论：

在企业所遇到的各类危机中，您认为哪一类危机才是真正的和最重要的危机？
优秀和成功企业的关键成功要素

第一单元主题：危机管理概述（简要）

- 壹、 什么是危机？什么是管理？什么是危机管理？
- 贰、 危机的概念和定义
- 参、 危机的特点、特征、本质
- 四、 危机类型：内部和外部、社会危机和企业危机
- 伍、 社会危机的六种形式
- 六、 企业危机的14种形式
- 七、 危机发生的危害和影响
- 八、 引发危机的要素和原因分析

第二单元主题：危机的征兆和早期预警

案例讨论：

如何判断和断定危机？

- 一、危机的征兆和现象
- 二、危机征兆分析和征兆处理策略
- 三、危机的分级和升级
- 四、潜在危机的及时发现途径和诊断技巧

案例介绍：

2003-2009年度中国重大危机点评。

第三单元主题：危机处理的流程和技巧

- 壹、 危机管理的核心理念基础
- 贰、 危机处理中的角色定位：管理者和各部门
- 参、 危机处理中的决策过程
- 四、 危机管理团队的组成和职能
- 伍、 危机的应对办法和策略
- 六、 危机管理中的“五步曲”
- 七、 危机处理程序和处理原则
- 八、 危机管理过程中的委派和授权原则

九、 危机管理与危机公关
壹零、 中外著名企业人力资源危顶管理经典案例分析
经典案例分析：

成功企业是如何处理危机的。

第四单元主题：危机的预防

- 一、危机预防的四个建设：思想建设、制度建设、队伍建设、资源建设
- 二、企业危机管理预案策划：制度、流程、政策
- 三、危机事件应急计划的制定、储备和训练
- 四、管理人员在危机预防中的主要作用
- 五、危机管理的主要目标
- 六、预防危机的基本方法和技能
- 七、强化内部沟通——防范管理危机的根本
- 八、危机管理和风险管理（风险分类、风险识别、风险评估、风险驾驭、风险监控）
- 九、人力资源管理危机的处理方法和流程

课堂讨论：

用危机管理的理论分析某企业在危机管理上所存在的问题。

案例分析：

雀巢公司的“天龙八步”。

讲师背景：崔博士（略）

推荐书目：

1. 《中国危机管理报告》
2. 《危机传媒管理》
3. 《一个新闻学者的自白》
4. 《危机传播与新闻发布》
5. 《考验——危机管理定乾坤》
6. 《麦克劳林教你危机沟通》
7. 《如何进行危机管理》
8. 《传播学教程》
9. 《应急法制论》
10. 《国外大城市危机管理模式研究》