

# 《危机管理》课程教学大纲

## 一、课程基本信息

课程代码：16092302

课程名称：危机管理

英文名称：Crisis Management

课程类别：专业课

学时：32

学分：2

适用对象：酒店管理、旅游管理、工商管理

考核方式：考查

先修课程：管理学

## 二、课程简介

在市场竞争日趋激烈的今天，危机无时不在，威胁着企业的生存，一些看上去非常强大的企业特别是新兴企业在遭遇危机后便如“多米诺骨牌”一样无情地垮下去。而对企业危机管理的研究可以协助企业解决经营领域的危机，有助于扭转企业不利的趋势，化解内外威胁，抓住外在的有利机会，使企业得以长治久安、永续发展。因此危机管理的重要性日益受到重视，在现实的企业运作管理中，如何将危险转化成机会，需要用理性的方式去处理才能成功。企业管理者对危机的管理能力就是用理性与系统的方式去处理危机，将以往的危机处理所运用的经验法则提升到系统的科学法则。通过教学使学生系统掌握危机管理的内涵及其危机管理的基本理论，了解危机的特性和类型，掌握危机处理的计划与程序，掌握危机沟通战略与战术的运用，通过对实际的案例的分析讨论，提高学生对一些应急事件和突发事件的快速处理能力。

In today's increasingly fierce market competition, the crisis is everywhere, threatening the survival of enterprises. Some seemingly very powerful enterprises, especially emerging enterprises, will collapse like "dominoes" after the crisis. The research of enterprise crisis management can help enterprises to solve the crisis in the field of business, help to reverse the adverse trend of enterprises, defuse internal and external threats, seize external favorable opportunities, and make enterprises have long-term stability and sustainable development. Therefore, the importance of crisis management has been paid more and more attention. In the real enterprise operation and management, how to turn danger into opportunity needs to be dealt with in a rational way in order to succeed. The ability of enterprise managers to manage crisis is to deal

with crisis in a rational and systematic way, and upgrade the experience rule used in the past crisis management to the systematic scientific rule. Through the teaching, students can systematically grasp the connotation of crisis management and its basic theory, understand the characteristics and types of crisis, master the plans and procedures of crisis handling, master the application of crisis communication strategies and tactics, and improve students' ability to deal with some emergencies and emergencies quickly through the analysis and discussion of actual cases.

### 三、课程性质与教学目的

本课程既是专业课，也可作为全校选修课程, 适合与管理相关专业的学生学习。通过教学使学生系统掌握危机管理的基本理论，系统掌握危机管理的主要内容；注重理论性与实践性相结合；使学生树立正确的危机意识和管理理念，具备较高的社会责任和道德标准，践行社会主义的价值观。

### 四、教学内容及要求

#### 第一章 危机管理导论

##### （一）目的与要求

1. 掌握企业危机的特征
2. 了解企业危机的来源
3. 掌握企业危机的类型

##### （二）教学内容

- 第一节企业危机管理的研究目的与意义
- 第二节企业危机的特征
- 第三节企业危机的来源
- 第四节企业危机的类型
- 第五节企业危机管理的思考

##### （三）思考与实践

1. 简述企业危机的特征。
2. 企业危机的来源有哪些？
3. 企业危机的类型有哪些？

##### （四）教学方法与手段

1. 教学方法：课程讲授、分组讨论、调查研究等。
2. 教学手段：多媒体等多种教学手段。

## 第二章 危机管理的基本理论

### （一）目的与要求

1. 企业危机管理理论的初步认识
2. 掌握危机管理阶段的划分
3. 了解企业危机诱因论与危机处理论
4. 掌握企业危机管理方法与技术
5. 掌握企业危机周期理论，了解企业痛苦指数模型

### （二）教学内容

第一节危机系统论

第二节危机结构论

第三节企业危机变化的研究取向

第四节企业危机扩散理论

第五节企业变化的结构论

### （三）思考与实践

1. 企业危机管理阶段划分的重要观点有哪些？
2. 有效的企业危机管理技术主要有哪些？

### （四）教学方法与手段

1. 教学方法：课程讲授、小组讨论、调查研究等。
2. 教学手段：多媒体等多种教学手段。

## 第三章 危机管理原则与程序

### （一）目的与要求

1. 掌握危机管理的基本原则
2. 掌握危机管理的程序
3. 掌握六阶段模型、4R模型、五阶段模型
4. 掌握危机处理的四个阶段
5. 理解危机管理与危机处理的关系

### （二）教学内容

第一节 危机管理的基本原则

- 第二节 危机管理的程序
- 第三节 危机管理的阶段与方式
- 第四节 危机处理计划
- 第五节 危机管理专案小组
- 第六节 企业危机鉴定
- 第七节 验证企业危机管理计划
- 第八节 制定企业危机管理手册

### （三）思考与实践

1. 在企业危机管理中要注意哪些基本原则？
2. 企业危机处理包括哪几个阶段？每个阶段分别有什么任务？
3. 企业危机管理与危机处理有什么不同，两者有什么关系？

### （四）教学方法与手段

1. 教学方法：课程讲授、小组讨论、调查研究等。
2. 教学手段：多媒体等多种教学手段。

## 第四章 企业危机的预警

### （一）目的与要求

1. 了解危机预警产生的原因
2. 掌握危机预警的概念
3. 了解危机预警系统的机构、功能和机理
4. 掌握危机预警管理的程序
5. 了解常用的危机预警模式和方法

### （二）教学内容

- 第一节 危机预警的提出
- 第二节 企业危机预警管理的必要性
- 第三节 危机预警概述
- 第四节 国内外相关理论研究评述
- 第五节 企业危机预警管理的程序
- 第六节 危机预警模式及其分析
- 第七节 危机预警系统
- 第八节 危机预警的指标
- 第九节 危机信息的处理
- 第十节 危机预报

### （三）思考与实践

1. 什么是危机预警？危机预警的功能和机理是什么？
2. 简述国内外重要的危机预警理论。
3. 简述企业不同状态下的预警策略。

### （四）教学方法与手段

1. 教学方法：课程讲授、小组讨论、调查研究等。
2. 教学手段：多媒体等多种教学手段。

## 第五章 危机的沟通

### （一）目的与要求

1. 认识危机管理与管理沟通的关系
2. 了解危机管理沟通的战略
3. 掌握危机沟通的对象和范围
4. 了解危机沟通的原则和程序
5. 掌握危机沟通的策略和途径

### （二）教学内容

第一节企业危机沟通的重要性

第二节危机沟通的准备

第三节组织沟通的危机

第四节裁员的危机沟通

第五节网络的危机沟通

### （三）思考与实践

1. 简述沟通在危机管理中的重要性。
2. 简述危机沟通的对象及范围。
3. 危机沟通的原则和程序是什么？

### （四）教学方法与手段

1. 教学方法：课程讲授、小组讨论、调查研究等。
2. 教学手段：多媒体等多种教学手段。

## 第六章 危机沟通的战略与战术的运用

### （一）目的与要求

1. 掌握企业危机沟通战略
2. 掌握危机沟通战术
3. 了解危机沟通的具体案例启示

### （二）教学内容

第一节企业危机沟通战略

第二节危机沟通战术

第三节危机沟通的成功案例分析

第四节危机沟通的失败案例分析

### （三）思考与实践

1. 危机沟通的基本战略是什么？
2. 在危机沟通中如何正确对待媒体？
3. 危机沟通战术有哪些？

### （四）教学方法与手段

1. 教学方法：课程讲授、小组讨论、调查研究等。
2. 教学手段：多媒体等多种教学手段。

## 第七章 危机处理实务

### （一）目的与要求

1. 掌握企业竞争战略危机
2. 掌握人力资源危机管理主要内容
3. 了解和掌握企业财务危机和管理方法

### （二）教学内容

第一节企业竞争战略危机

第二节人力资源危机管理

第三节财务危机管理

第四节资讯危机管理

### （三）思考与实践

1. 简述企业竞争战略危机。
2. 人力资源危机管理有哪些内容？
3. 企业财务危机有哪些？

#### （四）教学方法与手段

1. 教学方法：课程讲授、小组讨论、调查研究等。
2. 教学手段：多媒体等多种教学手段。

## 第八章 公共危机管理

#### （一）目的与要求

1. 掌握公共危机管理的概念
2. 掌握公共危机管理的基本原则
3. 了解公共危机管理的构建
4. 理解和掌握公共危机管理处理

#### （二）教学内容

##### 第一节 公共危机管理概述

##### 第二节 公共危机管理与企业危机管理的区别

##### 第三节 公共危机管理的基本原则

##### 第四节 公共危机管理的构建

##### 第五节 公共危机管理处理

###### 1. 公共危机预警机制

###### 2. 建立公关危机救治机制

以 2020 年的新冠疫情作为案例，从我国对于这种公共卫生事件所采取的有效措施来分析，坚定中国特色社会主义的道路自信、理论自信、制度自信、文化自信。

#### （三）思考与实践

1. 什么是公共危机管理？
2. 简述公共危机管理与企业危机管理的区别。
3. 公共危机管理的基本原则有哪些？

#### （四）教学方法与手段

1. 教学方法：课程讲授、小组讨论、调查研究等。
2. 教学手段：多媒体等多种教学手段。

## 五、各教学环节学时分配

教学时数 课程内容	教学环节					小计
	讲课	习题课	讨论课	实验	其他教学环节	
第一章危机管理导论	2					2
第二章危机管理的基本理论	3		1			4
第三章危机管理原则与程序	3				1	4
第四章企业危机的预警	2		2			4
第五章危机的沟通	2		2			4
第六章危机沟通的战略与战术的运用	3		1			4
第七章危机处理实务	4					4
第八章公共危机管理	3				1	4
考试					2	2
合计	22		6		4	32

## 六、推荐教材和教学参考资源

- 1、朱延智，企业危机管理[M]。北京：中国纺织出版社，2003
- 2、周永生，现代企业危机管理[M]。上海：复旦大学出版社，2007
- 3、MBA 核心课程编译组，《危机管理》[M]。北京：九州出版社
- 4、张玉波编著，危机管理智囊[M]。北京：机械工业出版社，2003
- 5、德克·格莱泽著 安辉译，《旅游业危机管理[M]。北京：中国旅游出版社，2004
- 6、朱德武编著，危机管理——面对突发事件的抉择[M]。广州：广东经济出版社，2002
- 7、罗伯特·希斯著，王成，宋炳辉，金瑛译，危机管理[M]。上海：中信出版社，2001
- 8、苏伟伦编著，危机管理——现代企业实务管理手册[M]。北京：中国纺织出版社，2002
- 9、劳伦斯·巴顿著 符彩霞译，组织危机管理[M]。北京：清华大学出版社，



2002

10、诺曼·R·奥古斯丁等著，危机管理[M]．北京：中国人民大学出版社，哈佛商学院出版社，2001

## 七、其他说明

总成绩评定比例：平时考核成绩占总成绩 40%；期末以开卷形式进行考核，期末考核成绩占总成绩的 60%。

大纲修订人：陈玲

大纲审定人：

修订日期：2020.12

审定日期：