

Содержание

1 Область применения	1
2 Нормативные ссылки	1
3 Термины и определения	1
4 Менеджмент кризиса. Контекст, основные концепции и принципы	3
4.1 Природа кризисов	3
4.2 Характеристики кризиса	3
4.3 Потенциальные источники кризиса	5
4.4 Готовность к реагированию и восстановлению	6
4.5 Принципы менеджмента кризиса	7
5 Создание возможности осуществлять менеджмент кризиса	8
5.1 Общие положения	8
5.2 Концептуальные рамки менеджмента кризиса	8
5.3 Процесс менеджмента кризиса	10
6 Лидерство в условиях кризиса	17
6.1 Основные лидерские навыки и атрибуты	17
6.2 Благополучие и устойчивое реагирование на кризис	19
7 Принятие стратегических решений в условиях кризиса	19
7.1 Общие положения	19
7.2 Почему принятие решений может быть вызовом	21
7.3 Дилеммы, отсрочка принятия решений, уклонение от принятия решений	21
7.4 Проблемы принятия решений	22
7.5 Результативное принятие решений в кризисных ситуациях	22
8 Кризисные коммуникации	23
8.1 Общие положения	23
8.2 Предкризисная подготовка	23
8.3 Менеджмент взаимоотношений и репутации	23
8.4 Ключевые роли	24
8.5 Стратегия кризисных коммуникаций	25
8.6 Ключевые принципы и деятельность в области кризисных коммуникаций	25
8.7 Согласованность сообщений	26
8.8 Препятствия для результативной коммуникации	26
8.9 Социальные сети: возможности и угрозы	27
9 Подготовка, валидация и извлечение уроков из кризисов	27
9.1 Общие положения	27
9.2 Развитие компетентности	27
9.3 Подготовка	28
9.4 Отработка навыков	29
9.5 Валидация	29
9.6 Оценивание и обучение	30
Библиография	31