

# 《危机处理与舆情管理》课程大纲

陈清

【课程对象】中高层管理人员

【课程方法】讲授、情景模拟、案例分析、小组研讨、演练

【课 时】0.5-1天

【课程大纲】

## 第一部分、危机与危机管理

- 1、危机的定义、特点
- 2、危机管理的目标
- 3、危机管理体系的构建
- 4、危机处理成功、不成功案例分析

## 第二部分、危机预防

- 1、危机意识的培养
- 2、危机预警系统的建立
- 3、预警级别与报告制度
- 4、危机预案的制定
- 5、预案评估
- 6、预案演习

## 第三部分、危机处理

- 1、危机处理的基本原则
- 2、危机处理的步骤
- 3、危机处理的关键
- 4、危机决策的四大特性

## 5、分组演练：危机决策情景模拟演练

### 第四部分、舆情管理

#### 1、当前舆论环境分析

#### 2、新媒体时代舆情传播六大特征

#### 3、舆情应对常见问题与误区

- 对舆情置之不理
- 心存侥幸 推卸责任
- 对突发事件反应迟缓
- 情绪控制不当
- 拒绝记者 封堵消息

#### 4、舆情应对与处置策略

- 加强舆情监测与研判是舆情处置的前提
- 舆情监测的五大关注点
- 舆情演变四个阶段
- 舆情应对策略与技巧分析