

应对企业突发事件与危机

——企业高管安管人应急管理必修课

主讲老师：田春荣

课程背景：

企业的安全管理体系日趋成熟，然而在应对突发事件时，有可能因为缺乏系统性策划，响应不及时、不到位、不准确，导致突发事件升级恶化，甚至导致企业业务能力中断，演化成危机。

突发事件发生后，应急响应能力不足，从三个层面分析：

一、应急体系建设、尤其是应急演练，还停留在非常初级的阶段，具体体现是，应急体系文件，包括应急预案，专项预案，现场方案等文件，多数还是借用文件，与本组织结合力差，不能反映组织的实际情况，自然很难满足组织的实际需求；演练，多数企业还停留在使用灭火器材培训，全员撤离训练，急救员伤员急救处置等阶段，距离国家标准设定的综合演练的要求相去甚远。

二、业务可持续管理建设经验不足，缺乏专业的指导，有些企业甚至没有基本的风险防范意识；

三、危机管理、风险管理尚处于初级阶段，企业中高层管理人员不具备专业知识和技能，在危机预判，例如舆情控制方面欠缺经验。

不论哪种情况，面临的问题可以归纳为：

- 意外防范意识不足，认为不会发生意外/紧急情况；
- 不知道如何策划应急响应、危机管理体系；
- 不知道如何在不发生突发事件情况下，通过有效策划的演练实现持续改进。

那如何根据组织实际情况，量体裁衣制定适宜的响应体系，并科学策划、组织应急预案的演练，并且从演练中总结不足从而有效提升体系的实用性和有效性？

本课程将从危机管理尤其是舆情控制、业务可持续建设、应急响应体系建设等三方面，通过案例分享、分组讨论、角色扮演等方式深入学习和理解三个层面的工作重点，帮助高层管理人员、安全管理人员实现突发事件应对能力的全面飞跃。

课程收获：

让企业管理层、中高层安全管理人员

1. 了解和掌握危机状态下舆情控制的方法和应对方案建设方法
2. 初步了解业务可持续（BCM）的管理要点和实施过程
3. 了解和掌握应急响应体系搭建要求，演练要求，提升应急预案的适用性、实用性

课程对象：企业高层管理人员、安全副总、中高层安全管理人员

课程时间：6h

授课方式：案例分析+实战方法+角色扮演+提问互动+分组讨论+精彩点评+课堂练习

授课特色：大量实战案例，案例接地气、最佳实践可嫁接性强、方法好落地

课程大纲：

- 一、什么是危机，新媒体下舆论生态哪些变化？
 1. 什么是危机管理与舆情控制？
 2. 新媒体环境下舆论生态的变化特点？
 3. 危机处理典型的错误心理？
 4. 媒体应对的策略及技巧有哪些？

二、简述业务连续性管理 (BCM)

- 1、什么是 BCM？
- 2、为什么 BCM？
- 3、如何 BCM？

三、如何做好公司的安全突发事件应对计划，建立安全应急响应体系，并有效保证响应能力？

- 1、为什么要制定应急预案
 - ◇ 应急预案是一份共识
- 2、应急预案编制体系框架简介
- 3、应急管理 VS 危机管理
 - ◇ 应急/危机管理核心原则
 - ◇ 应急/危机管理存在的问题和改进建议
- 4、应急管理的关键环节
 - ◇ 常见企业应急体系演练的不足

[坦坦尼克号](#)

[良好实践分享](#)

四、分组讨论

- 1、企业应急场景
- 2、分组讨论：
 - ◇ 对于紧急情况，有哪些任务？
 - ◇ 对于需要完成的任务，出于责任以及最佳效率考虑，如何分工合作？

[分组讨论，各组报告](#)

[点评](#)

课程总结-