

危機處理訓練＋課程簡介

「天有不測風雲，人有旦夕福禍！」多變的環境中，無論個人或企業無不暴露在各種可能的危險當中。「毋恃敵之不來，恃吾有以待之」。「危機處理」專業課程正是訓練我們在危機發生之際，能夠即時掌握問題核心、快速下定決心、做出正確應變、終能化危機為轉機。不僅能減少危機造成的損害，進一步能透過危機的處理而反敗為勝！

危機處理專業人才之訓練，重點置於如何能夠及早「發現危機」、即時迅速的「隔離危機」、以及正確有效的「處理危機」。因此課程內容，將具體的包括危機的定義、危機的種類、危機的成因、危機的應變計畫、危機的決策、危機處理的程序、以及危機處理的媒體公關等，並透過適當的個案討論及分組演練，期望完成本課程訓練之人員，人人是「給人安全的天使」，個個是「逢凶化吉的菩薩」。

一、課程目標

- (一) 培養「發現危機的能力」。藉由認識危機的定義、危機的種類、危機的成因，提升發現危機的敏感度。
- (二) 培養「隔離危機的能力」。藉由研習危機的應變計畫、危機的決策、危機處理的程序、以及危機處理的媒體公關，掌握隔離危機的知識與技能。
- (三) 培養「處理危機的能力」。藉由個案討論及分組演練，儲備面臨危機的臨場經驗。
- (四) 培養「整合危機處理的能力」。「危機處理」是最具有權變特性的學科。探討如何「化危機為轉機」？如何「反敗為勝」？整合危機處理的智慧。

二、授課地點：文化大學推廣教育中心



*搭乘捷運：板南線「西門」站 3 號出口出站，往遠東百貨方向前進，在遠東百貨旁（延平南路）右轉，約步行三分鐘，文化大學推廣教育中心就在左側(1F 為伯朗咖啡)。

(地址：台北市延平南路 127 號，電話：02-23318668)



圖：北部班教室實景與授課情形

三、危機處理訓練課表

| 日期 | 節次 | 時間 | 課程名稱 | 備考 |
|-----|----|-----------|-----------|--------|
| 第一天 | 一 | 0900-0950 | 危機處理概論 | |
| | 二 | 1010-1100 | 危機的定義 | |
| | 三 | 1110-1200 | 危機的種類 | 危機經驗分享 |
| | 四 | 1330-1420 | 危機的成因與發現 | |
| | 五 | 1430-1520 | 危機的應變計畫 | |
| | 六 | 1540-1630 | 危機應變計畫的擬定 | 分組實作討論 |
| 第二天 | 一 | 0900-0950 | 危機處理的程序 | |
| | 二 | 1010-1100 | 事故現場指揮系統 | |
| | 三 | 1110-1200 | 事故現場指揮系統 | 分組演練 |
| | 四 | 1330-1420 | 危機決策的特性 | |
| | 五 | 1430-1520 | 危機決策的模式 | |
| | 六 | 1540-1630 | 危機決策的個案討論 | 分組演辯 |
| 第三天 | 一 | 0900-0950 | 危機的隔離策略 | |
| | 二 | 1010-1100 | 危機的溝通 | |
| | 三 | 1110-1200 | 危機與媒體公關 | 分組演辯 |
| | 四 | 1330-1420 | 化危機為轉機 | |
| | 五 | 1430-1520 | 危機處理的整合 | 個案討論 |
| | 六 | 1540-1630 | 綜合研討及測驗 | 測驗 |