

The Research of Enterprises Crisis Management - An Example of Information Service Industry

謝文隆、羅世輝

E-mail: 9701179@mail.dyu.edu.tw

ABSTRACT

This research refers to crisis items in crisis group graph (Graph 2-4), the crisis category of external environment in six force structure (Graph 2-5), crisis category in value chain (Graph 2-6) etc to discover the severity of crisis impact on crisis items of information service industry. The two main variables: crisis impact and possibility of crisis to construct four quadrants (Graph 2-9) to realize the possible harm and possibility of business crisis. This thesis divides the possibility of crisis occurrence and the order of severity after business organization encountered crisis into five levels and uses questionnaire to discover the distribution of business crisis items. At last, it proposes that business should implement crisis management plan according to the priority of crisis items in crisis quadrants.

Key Words: crisis, crisis management, severity of crisis impact

Keywords : crisis, crisis management and severity of crisis impact

Table of Contents

內容目錄 中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭		v 內容目錄	
vi 表目錄		viii 圖目錄	
ix 第一章 緒論	1	第一節 研究背景與動機	1
1 第二節 研究目的	4	第三節 研究範圍	4
5 第四節 研究流程	5	第二章 文獻回顧	7
7 第一節 危機的定義	7	第二節 危機意識	7
9 第三節 危機知覺模式	11	第四節 危機的類型	11
14 第五節 危機的發展過程	25	第六節 危機管理的定義	27
27 第七節 危機管理模型	30	第八節 危機嚴重程度衡量	33
33 第九節 小結	36	第三章 研究方法	38
38 第一節 研究架構	38	第一節 研究對象	39
39 第三節 研究工具	40	第四節 資料蒐集分析	41
41 第四節 研究分析	43	第一節 研究分析	43
43 第二節 危機管理因應建議	57	第二章 研究結論與建議	83
83 第一節 研究結論	83	第二節 研究意涵	88
88 第三節 研究限制與建議	89	參考文獻	96
96 附錄	90		

REFERENCES

- 參考文獻 一、中文部份 Hill, C. W. L, & Jones G. R. (2007), 策略管理(朱文儀等譯), 台北:華泰文化, (原文於2005年出版)。 Fink, S. (1989), 危機管理(韓應寧譯), 台北:天下文化, (原文於1986年出版)。 Foster, T. R V (2005), 客服一本通(甘淳安譯), 台北:城邦文化, (原文於2004年出版)。 Mitroff, I. I. & Pearson, C. M. (2005), 危機管理診斷手冊(吳宜蓁譯), 台北:五南, (原文於1993年出版)。 Newman, W. L. (2002), 當代社會研究法(王佳煌、潘中道等譯), 台北:學富文化。 徐強(1994), 我國企業高階主管個人屬性和企業特性與危機意識關係之研究, 中山管理評論, 2(2)。 邱毅(1999), 危機管理, 台北:中華徵信所。 王美淑(2000), 企業危機處理個案研究, 國立中山大學企業管理學研究所未出版之碩士論文。 林素華(2003), 校園危機管理之研究, 私立南華大學非營利事業管理研究所未出版之碩士論文。 詹中原(2004), 危機管理 - 理論架構, 台北:聯經。 朱延智(2007), 企業危機管理(2版), 台北:五南。 朱愛群(2002), 危機管理 - 解讀災難迷咒, 台北:五南。 邱強(2001), 危機處理聖經(張慧英採訪撰述), 台北:天下文化。 楊國樞, 文崇一, 吳聰賢, 李亦園(1997), 社會及行為科學研究方法, 台北:東華書局。 鄭健智(2003), 整合式危機管理模式之建構-以高科技產業為例, 國立政治大學企業管理學系未出版之碩士論文。 劉俐?(2006), 企業員工危機感知之研究-以航空公司為例, 私立世新大學公共關係暨廣告所未出版之碩士論文。 簡春安, 鄒平

儀(1998), 社會工作研究法, 台北: 巨流。 曾光華(2005), 行銷管理, 台北: 前程。 瀧澤正雄(1999), 企業危機管理(徐漢章譯), 台北: 高寶, (原文於1996年出版)。 沈泰全, 朱士英(2005), 圖解行銷, 台北: 早安財經。 吳思華(2003), 策略九說, 台北: 城邦文化, 158-165。 行政院及所屬各機關(1999), 資訊安全管理規範, 來源: <http://w2kdmz1.moea.gov.tw/isc/security/rdec5516178271.pdf>[2008, Jun 1] 二、英文部份

Billings, Milburn, & Schaalman (1980). A model of Crisis Perception: A Theoretical Empirical Analysis. *Administrative Science Quarterly*, 25, 300-316. Coombs, W. T. (1995). Choosing the right words: The development of guidelines for the selection of the “ appropriate ” crisis-response strategies. *Management Communication Quarterly*, 8(4), 447- 476. Coombs, W. T. (1999a). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding*. California: Sage. Dutton, J. E. (1986). The Processing of Crisis and Non-crisis Strategic issues. *Journal of Management Studies*, 23(5), 501-517. Fearn-Banks, K., Symmes, R. J., Murphy, M., Amir-Hosseini, S., Eder, D. N., & Rogers, H. (2002). A snapshot of how organizations responded to tragedy. *Public Relations Tactics*, 9(9), 30-31. Fink, S. (1986). *Crisis management: Planning for the invisible*. New York: American Association, 15. Fink, S. (1986). *Crisis Management: Planning for the invisible*. New York: American Management Association, 45. Gonzalez-Herrero, A., & Pratt, C. B. (1995). How to manage a crisis before – or whenever- it hits. *Public Relations Quarterly*, 40(1), 25-29 Hayes, R. E. (1985). Corporate crisis management as adaptive control. In S. J. Andriole(Ed.), *Corporate crisis management*. 21-37 . Hermann, C. F. (1969). Some Consequences of crisis which limit the viability of organizations. *Administrative Science Quarterly*, 8, 61-82. Lerbinger, O. (1997). The crisis manager: Facing risk and responsibility. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates. Mitroff, I. I. (1988). *Crisis management: Cutting through the confusion*. *Sloan Management Review*, 29(2), 15-20. Mitroff, I. I. (1994). Crisis management and environmentalism: A natural fit. *California Management Review*, 36(2), 101-113. Mitroff, I. I., & Pearson, C. M. (1993). *Crisis management: A diagnostic guide for improving your organization's crisis-preparedness*. San Francisco, California: Jossey-Bass Publishers. Mitroff, I. I., & Shrivastava, P. (1987). Strategic management of corporate crises. *Columbia Journal of World Business*, 22(1), 5-11. Mitroff, I. I., Harrington, L. K., & Gai, E. (1996). Thinking about the unthinkable. *Across the Board*, 33(8), 44-48. Nudell, M., & Antokol, N. (1989). Crisis-free crisis management. *Risk Management*, 36(4), 31-34. Nunamaker, J. F., Jr., Weber, E. S., & Chen, M. (1989). Organizational crisis management systems: Planning for intelligent action. *Journal of Management Information System*, 5(4), 7-32. Pearson, C. M. (2002). A blueprint for crisis management. *Ivey Business Journal*, 66(3), 69-73. Pearson, C. M., & Clair, J. A. (1998). Reframing crisis management. *Academy of Management Review*, 23(1), 59-76. Reilly, A. H. (1987). Are organizations ready for crisis? A managerial scorecard. *Columbia Journal of World Business*, 22(1), 79-88. Seeger, M. W., & Ulmer, R. R. (2001). Virtuous responses to organizational crisis. Aaron Feuerstein and Milt Cole. *Journal of Business Ethics*, 31(4), 369-376. Stocker, K. P. (1997). A strategic approach to crisis management. In C. L. Caywood(Ed.), *The handbook of strategic public relations & integrated communications* (pp. 189-203). New York: McGraw-Hill. Yin, R. K. (1994). *Case study research: design and methods*. London: Sage. Yuchman, E., & Seashore, S. E. (1967). A systems re-source approach to organizational effectiveness. *American Sociological Review*, 3, 891-903. Yin, R. K. (1988). *Case study research, Design and methods*. Newbury Park, California: Sage.