

# Spis treści

|                                                                                     |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Wykaz skrótów                                                                       | 7   |
| Wstęp                                                                               | 9   |
| Rozdział 1. Public relations jako sfera działań zarządczych organizacji             | 21  |
| 1.1. Public relations jako funkcja zarządzania                                      | 22  |
| 1.2. Wizerunek i reputacja                                                          | 27  |
| 1.3. Problemy zarządzania kryzysowego                                               | 49  |
| Rozdział 2. Specyfika sytuacji kryzysowych                                          | 56  |
| 2.1. Opinia publiczna i otoczenie organizacji                                       | 56  |
| 2.2. Cechy sytuacji kryzysowych                                                     | 68  |
| 2.3. Typy sytuacji kryzysowych                                                      | 73  |
| 2.4. Fazy sytuacji kryzysowych                                                      | 88  |
| Rozdział 3. Zarządzanie sytuacjami kryzysowymi organizacji                          | 99  |
| 3.1. Planowanie działań zarządczych w sytuacjach kryzysowych                        | 99  |
| 3.2. Sztab kryzysowy                                                                | 141 |
| 3.3. Strategie zarządzania sytuacjami kryzysowymi                                   | 154 |
| 3.4. Działania „po sytuacji kryzysowej”                                             | 156 |
| Rozdział 4. Komunikowanie się organizacji z otoczeniem podczas sytuacji kryzysowych | 159 |
| 4.1. Zasady informowania w sytuacjach kryzysowych                                   | 159 |
| 4.2. Media relations                                                                | 163 |
| 4.3. Formy i zasady współpracy organizacji z dziennikarzami                         | 207 |

|                                                                                 |     |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Rozdział 5. Rola badań w zarządzaniu sytuacjami kryzysowymi                     | 219 |
| 5.1. Typologia badań na potrzeby zarządzania sytuacjami kryzysowymi organizacji | 221 |
| 5.2. Metody badawcze przydatne w ZSK                                            | 224 |
| 5.3. Monitoring mediów                                                          | 228 |
| Zakończenie                                                                     | 241 |
| Bibliografia                                                                    | 245 |
| Spis przypadków sytuacji kryzysowych                                            | 261 |
| Spis rysunków                                                                   | 262 |
| Spis fotografii                                                                 | 263 |
| Spis tabel                                                                      | 265 |
| Indeks osób                                                                     | 266 |

