

Obsah

| | |
|---|-----------|
| O autorech | 9 |
| Úvodní slovo recenzentů | 11 |
| Předmluva k 1. vydání | 13 |
| Předmluva k 2. vydání | 15 |
| 1 Krize a krizové řízení | 17 |
| 1.1 Jak vzniklo slovo krize | 18 |
| 1.2 Krize osobní | 20 |
| 1.3 Krize sociální a společenská | 20 |
| 1.4 Krize v důsledku živelních pohrom a havárií | 22 |
| 1.5 Krize ekonomického charakteru | 23 |
| 1.6 Spojitost mezi krizemi | 24 |
| 1.7 Krizové řízení | 25 |
| 1.8 Tři přístupy ke krizovému řízení podniku | 26 |
| Shrnutí | 28 |
| 2 Krize podniku a krizové řízení | 29 |
| 2.1 Definice krize | 30 |
| 2.2 Podnik jako otevřený systém | 30 |
| 2.3 Charakter okolí podniku | 31 |
| 2.4 Změny v okolí podniku | 36 |
| 2.5 Podnik jako složitý systém | 38 |
| 2.6 Vnitřní a vnější podniková rizika | 39 |
| 2.7 Proces řízení rizik | 46 |
| 2.8 Krize jako porušení rovnováhy | 48 |
| 2.9 Kdy začíná v podniku krize? | 49 |
| 2.10 Výzva pro podniky | 51 |
| Shrnutí | 52 |
| 3 Krize podniku jako důsledek havárie a katastrofy | 53 |
| 3.1 Vymezení základních pojmů | 54 |
| 3.2 Dopady havárií a katastrof | 56 |
| 3.3 Příklady havárií a katastrof | 58 |
| 3.4 Havárie jako daň pokroku? | 68 |
| Shrnutí | 68 |
| 4 Procesní charakter krizí | 69 |
| 4.1 Fáze procesní krize | 70 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 4.2 | Zahájení krizového řízení | 73 |
| 4.3 | Včasné odhalení krize | 78 |
| | Shrnutí | 79 |
| 5 | Krizové scénáře a krizové plány | 81 |
| 5.1 | Krizový scénář | 82 |
| 5.2 | Krizový plán | 84 |
| 5.3 | Postup tvorby krizového scénáře a krizového plánu | 85 |
| 5.4 | Možnosti využití krizových scénářů a krizových plánů a jejich implementace | 90 |
| 5.5 | Krizový tým | 92 |
| 5.6 | Trénink na krizové situace | 93 |
| 5.7 | Učení se z krize | 94 |
| 5.8 | Význam krizového plánování | 95 |
| | Shrnutí | 96 |
| 6 | Krizová komunikace | 97 |
| 6.1 | Význam veřejného mínění | 98 |
| 6.2 | Krizová komunikace při haváriích a katastrofách | 99 |
| 6.3 | Komunikace v období akutní krize | 102 |
| 6.4 | Zásady krizové komunikace ve vztahu k médiím | 105 |
| 6.5 | Příprava a nácvik krizové komunikace | 106 |
| 6.6 | Spolupráce s odborníky | 108 |
| 6.7 | Krizová komunikace jako příležitost | 109 |
| | Shrnutí | 111 |
| 7 | Krizové řízení v akutní fázi krize | 113 |
| 7.1 | Situace v akutní fázi | 114 |
| 7.2 | Postup po identifikaci akutní krize | 114 |
| 7.3 | Možnosti řešení akutní krize | 116 |
| 7.4 | Strategie turnaround | 121 |
| | Shrnutí | 129 |
| 8 | Řízení cash flow a nákladů | 131 |
| 8.1 | Zisk nebo cash flow? | 132 |
| 8.2 | Běžná činnost podniku a platební cyklus | 133 |
| 8.3 | Plánování cash flow | 136 |
| 8.4 | Znalost vlastních nákladů | 139 |
| | Shrnutí | 141 |
| 9 | Systémy včasného varování podniku | 143 |
| 9.1 | Cíl vytvoření systémů včasného varování | 144 |
| 9.2 | Symptomy a indikátory změn | 145 |
| 9.3 | Struktura systému včasného varování | 147 |
| 9.4 | Systém včasného varování banky | 154 |

| | | |
|-----------|--|------------|
| 9.5 | Vytvoření široké informační základny | 155 |
| 9.6 | Využití kontrolních a dalších podnikových systémů | 156 |
| 9.7 | Zhroucení kontrolního systému | 161 |
| 9.8 | Nadpodnikové a dílčí systémy včasného varování | 162 |
| | Shrnutí | 163 |
| 10 | Rozložení rizika diverzifikačními strategiemi podniku a aliancemi | 165 |
| 10.1 | Diverzifikace podnikových aktivit | 166 |
| 10.2 | Synergický efekt | 168 |
| 10.3 | Diverzifikace versus specializace | 170 |
| 10.4 | Požadavky na portfolio aktivit a portfolio analýzy | 171 |
| 10.5 | Diverzifikace na nová teritoria a trhy | 173 |
| 10.6 | Diverzifikace zákazníků a dodavatelů | 174 |
| 10.7 | Aliance a strategická partnerství | 175 |
| | Shrnutí | 176 |
| 11 | Krizy a stres | 177 |
| 11.1 | Nejistota a strach | 178 |
| 11.2 | Zvyšování odolnosti vůči stresu | 179 |
| 11.3 | Stres jako prevence | 180 |
| | Shrnutí | 182 |
| 12 | Krizy a podniková kultura | 183 |
| 12.1 | Vztah krize a podnikové kultury | 184 |
| 12.2 | Podniková kultura jako zdroj krize | 185 |
| | Shrnutí | 189 |
| 13 | Krizy v malých a středních podnicích | 191 |
| 13.1 | Specifika malých a středních podniků | 192 |
| 13.2 | Zákonné krize v období růstu podniku | 192 |
| 13.3 | Výhody malého a středního podniku | 195 |
| | Shrnutí | 196 |
| 14 | Kdy se stává z krize podniku příležitost? | 197 |
| | Závěrečné desatero | 201 |
| | Použitá literatura | 203 |
| | Summary | 206 |
| | Přílohy | 207 |
| | Příloha 1 Krizový scénář pro krizovou situaci – Požár v montážní hale | 208 |
| | Příloha 2 Vzor krizového plánu | 209 |
| | Příloha 3 Cílové skupiny krizové komunikace | 223 |
| | Příloha 4 Vzor formuláře pro záznam o vzniku krizové situace | 224 |
| | Příloha 5 Vzor zásad pro krizovou komunikaci podniku | 225 |

| | |
|--|------------|
| Příloha 6 Vzor pro krizové prohlášení k zaměstnancům | 228 |
| Příloha 7 Vzor obecného pokynu pro komunikaci s médii | 229 |
| Příloha 8 Sdělení pro média – vzory | 230 |
| Příloha 9 Vzor sdělení pro zákazníky | 232 |
| Příloha 10 Krizová komunikace společnosti Johnson & Johnson v období 1. Tylenolové krize | 234 |
| Příloha 11 Krizová komunikace společnosti Union Carbide v období Bhopalské tragédie | 236 |
| Příloha 12 Krédo firmy Johnson & Johnson | 238 |
| Příloha 13 Využití Paretova diagramu pro stanovení priorit | 239 |
| Příloha 14 Případová studie: Radial a Jean-Pierre Henzé | 243 |
| Příloha 15 Případová studie: úspěšné krizové řízení (turnaround) v nemocnici Duke Children's hospital s použitím metody Balanced Scorecard | 245 |
| Příloha 16 Případová studie: firma AB elektro | 247 |
| Rejstřík | 251 |