

## CUPRINS

ABREVIERI .....	7
<b>Prefață .....</b>	<b>9</b>
<b>INTRODUCERE .....</b>	<b>11</b>
<b>1. CONTEXTUL ORGANIZAȚIONAL COMPLEX ȘI CONDIȚIILE APARIȚIEI CRIZELOR .....</b>	<b>17</b>
1.1. Abordarea sistemelor complexe și a comportamentul emergent a acestora.....	17
1.2. Modelarea sistemelor complexe în filozofia holonică.....	20
<b>2. MANAGEMENTULUI RISCULUI vs. MANAGEMENTUL CRIZELOR .....</b>	<b>25</b>
2.1. Managementul riscului .....	25
2.1.1. Metode de management al riscului prin prisma standardelor ISO31000:2018 și ISO73: 2010.....	33
2.1.2. Etapele procesului de management al riscurilor.....	34
2.2. Managementul crizelor.....	44
2.2.1. Managementul situațiilor de criză prin metode proactive.....	49
2.2.2. Etapele de gestionare a situațiilor de criză .....	52
2.2.3. Aspecte conceptuale privind activitățile post-criză și reziliența organizațională.....	56
2.3. Comunicarea de criză.....	61
2.4. Relația om-mașină în contextul crizelor.....	72
<b>3. MODEL DE GESTIONARE A CRIZELOR.....</b>	<b>79</b>
3.1. Aspecte introductive. Concept de funcționare.....	79
3.2. Descrierea modului de funcționare.....	86
3.3. Aspecte de programare a protocolului de comunicare în timpul crizelor.....	93
3.4. Aspecte de natură legală.....	97
3.5. Sinteza avantajelor competitive față de procedurile uzuale.....	99
3.5.1. Structură flexibilă .....	99

3.5.2. Timp reacție micșorat .....	101
3.5.3. Integrare relație om - mașină .....	102
3.5.4. Atitudine proactivă.....	103
3.5.5. Colaborare interdisciplinară .....	105
3.5.6. Accent pe gestionarea reputației.....	106
<b>4. GHID DE GESTIONARE A CRIZELOR .....</b>	<b>109</b>
4.1. Introducere. Cum să citim acest ghid?.....	109
4.2. Pregătirea pentru situații de criză Managementul riscurilor .....	109
4.3. Managementul crizelor.....	112
4.3.1. Condiții pentru organizarea gestionării crizelor .....	112
4.3.2. Managementul stakeholderilor în timpul crizei.....	114
4.3.3. Exemplu de aplicație privind managementul crizelor .....	116
4.4. Idei si argumente privind gestionarea crizelor .....	123
4.5. Explicații privind codurile utilizate din ghid .....	125
<b>GLOSAR DE TERMENI .....</b>	<b>139</b>
<b>REFERINȚE BIBLIOGRAFICE .....</b>	<b>143</b>
<b>Cuprins de tabele și figuri .....</b>	<b>149</b>