

一般策略管理之能力單元

1.名稱	發展和實施危機管理計劃
2.編號	ITCSSG513A
3.應用範圍	公司的聲譽和品牌，以及持份者（客戶和投資者）的信任和忠誠，是在危機管理領域裡所有關鍵的因素。本能力單元關注在公司中準備危機管理計劃。成功的危機管理計劃包含各種公司項目，如應急反應系統（網絡飽和、網絡電纜損毀、客戶投訴等）、災難恢復、風險管理、通訊（新聞發布會、聯絡點等）和業務連續性等。
4.級別	5
5.學分	4
6.能力	<p>能力要求</p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 處理與電訊公司有關的危機問題，如網絡基建故障，項目和員工等 ● 在公司的業務目的和目標上，具備廣博的知識 ● 在公司的業務領域和策略上，具備知識 ● 在公司的文化，做法和政策上，具備知識 ● 在預計和確認公司內的危機上，具備經驗 ● 深入了解公司、人員和資產上可能會面臨的風險和威脅，包括資訊和知識 ● 在電訊公司的監管和法律要求上，具備廣博的知識 ● 在業務持續規劃上，具備廣博的知識 ● 在探索和實施保險風險管理上，具備經驗 ● 精通商業和一般的管理技巧，如業務溝通、人力管理、變化管理、談判和業務運作 <p>6. 發展和實施危機管理計劃</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 與同事合作，利用各種危機管理技術來確認可能會出現的危機及其對公司的影響 ● 確定如何識別每項可能的危機降臨時的特徵 ● 確定可能的後果，並評估每個可能的風險 ● 制定風險策略或程序，以防止危機產生和在危機降臨時加以處理。制定風險緩解或保險計劃 ● 制定業務連續計劃，讓組織/網絡/項目/員工能恢復正常的運作 ● 確認負責人或團隊，負責處理危機 ● 找出最合適的方法來向內部和外部的持份者解釋危機處理程序 ● 確認資源和所需的員工培訓，以便做好準備處理危機 ● 處理計劃的文件，以便向高層管理人員展示，及獲得實施計劃的批核和採納 ● 計劃應包括危機模擬，以測試計劃是否有效，並檢討計劃和程序，以修改計劃，使其對公司最有效 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在發展產品和服務的策略上，時刻考慮並在所有相關的技術、政治、社會、環境和法律等因素間取得適當的平衡
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ol style="list-style-type: none"> 與同事合作，利用各種方法和技巧，來確認公司可能面臨的危機和風險 制定技術或指引，確定有可能面臨或存在的危機 制定風險緩解程序來處理每次危機，並盡量減少危機對公司/客戶/員工/合作夥伴的影響 制定最合適的培訓和訓練計劃，以備員工能有效地處理危機

	v. 把危機處理計劃記錄成檔，並獲取高層管理人員的批核
備註	