

SISUKORD

1.	Sissejuhatus kriisijuhtimisse.....	6
1.1.	Mis on kriisijuhtimine?.....	6
1.2.	Väikese organisatsiooni eripärad kriisiolukorras.....	6
1.3.	Kriiside tüübid	6
1.4.	Kriisijuhtimise protsess	7
1.5.	Miks kriisijuhtimine on oluline?.....	7
2.	Kriiside ennetamine ja riskide hindamine	7
2.1.	Mis on riskianalüüs?	7
2.2.	Riskide maandamise strateegiad	8
2.3.	Kriisiplaani koostamine	9
3.	Kriisiplaani koostamine	9
3.1.	Miks on kriisiplaan vajalik?.....	9
3.2.	Kriisiplaani põhielemendid	10
4.	Esimesed sammud kriisiolukorras.....	12
4.1.	Rahu säilitamine ja kiire tegutsemine.....	12
4.2.	Esmatähtsad tegevused: turvalisus, kommunikatsioon ja tegevuste peatamine.....	13
4.3.	Organisatsiooni töötajate ja klientide turvalisuse tagamine	13
4.4.	Olulised suhtluskanalid ja sõnumid (meedia, kliendid, partnerid)	13
4.5.	Kriisi mõju minimeerimine ja kahjude kontroll.....	14
4.6.	Järeldused ja kriisist õppimine	14
5.	Kriisist taastumine ja jätkusuutlikkus	15
5.1.	Kriisijärgne analüüs ja vigade parandus.....	15
5.2.	Kriisist õppimine ja plaanide täiustamine tuleviku tarbeks	16
5.3.	Organisatsiooni finantsiline taastamine.....	16
5.4.	Jätkusuutliku ärimudeli kujundamine.....	17
6.	Kriiside kommunikatsioon ja mainehaldus.....	18
6.1.	Olulised põhimõtted kriisi ajal suhtlemisel	18
6.2.	Suhtlus meedia ja klientidega kriisiolukorras.....	18
6.3.	Kriisijärgne maine taastamine	19
7.	Praktilised tööriistad ja mallid kriisijuhtimiseks	20
7.1.	Kriisiplaani koostamise mall	20
7.2.	Kriisiplaani kontaktide loend.....	21

7.3.	Riskihindamise tööleht.....	21
7.4.	Kommunikatsioonimallid kriisiolukorras.....	23
7.5.	Kontrollnimekiri kriisiplaani ajakohastamiseks.....	24
8.	Kriisijuhtimise plaani näidis	25