

酒店管理专业系列创新教材

JiuDian GuanLi ZhuanYe XiLie ChuangXin JiaoCai

总主编 罗旭华

酒店危机管理

Jiudian WeiJi GuanLi



主编 翟向坤



经济科学出版社
Economic Science Press

酒店管理专业系列创新教材

JiuDian GuanLi ZhuanYe XiLie ChuangXin JiaoCai

总主编 罗旭华

酒店危机管理

Jiudian WeiJi GuanLi



主编 翟向坤



经济科学出版社
Economic Science Press

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店危机管理/翟向坤主编. —北京: 经济科学出版社, 2013. 9

酒店管理专业系列创新教材

ISBN 978 - 7 - 5141 - 3703 - 3

I. ①酒… II. ①翟… III. ①饭店—商业企业管理—高等学校—教材 IV. ①F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 190008 号

责任编辑: 刘明晖 李 军

责任校对: 王肖楠

版式设计: 齐 杰

责任印制: 王世伟



酒店危机管理

翟向坤 主编

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编: 100142

总编部电话: 010 - 88191217 发行部电话: 010 - 88191522

网址: [www. esp. com. cn](http://www.esp.com.cn)

电子邮件: [esp@ esp. com. cn](mailto:esp@esp.com.cn)

天猫网店: 经济科学出版社旗舰店

网址: [http://jjkxcs. tmall. com](http://jjkxcs.tmall.com)

北京盛源印刷有限公司印装

710 × 1000 16 开 12 印张 210000 字

2014 年 1 月第 1 版 2014 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5141 - 3703 - 3 定价: 27. 00 元

(图书出现印装问题, 本社负责调换。电话: 010 - 88191502)

(版权所有 翻印必究)

酒店管理专业系列创新教材 编写委员会

专业顾问 余昌国 赵 鹏
主任委员 李华东 罗旭华
副主任委员 王文慧 郑治伟 杨静怡
甄少波
委 员 吕 莉 徐 速 翟向坤
周敏慧 张淑平 陈 卓

前 言

随着经济全球化的发展，经济和社会发展中的不确定性显著增加，作为中国酒店业遭受内外因素所致危机冲击的可能性亦明显增多。中国酒店作为一个为商务公众和旅游公众服务的重要设施，在其发展过程中，很难避免因各种问题而使酒店面临“危机”，同时亦可能受到来自安全、恐怖主义等各方面的威胁。当危机一旦发生，如果处理得不好，一个小小的危机事件，不仅可能对酒店造成重大伤害，造成直接经济损失，甚至还可以导致一家酒店的倒闭和破产，甚至影响一个地区的形象。就中国酒店而言，能否建立起一个完善的“危机”管理机制，从容地应对和处理“危机”，将是对其生存能力、应变能力和竞争力的一个重大考验。基于此，在很多中国酒店尤其是著名品牌酒店中，以分析、预警和处理酒店危机事件为主要任务的危机管理研究，已开始成为一项受到高度重视的新的职能管理工作。

作为高等职业教育酒店管理专业的专业课程教材，《酒店危机管理》旨在通过对中国酒店可能面对的危机事件加以研究，通过危机产生原因、背景、特点的研究，提出建立酒店业危机管理预案及具体实施的措施办法，探索出了一条使中国酒店通过对危机的监测、防范、决策和处理，达到避免和减少危机产生的危害，甚至将“危”转化为“机”的管理之路。

本书由多位高校多年从事酒店管理专业教学、经验丰富、教学效果优秀的资深教授和一线骨干教师编写。全书由翟向坤担纲主编。全书共分三部分，即理论篇、实践篇之外部因素及实践篇之内部因素，翟向坤负责项目一及项目三模块十一、十二、十三的编写，项目二由郑治伟编写，项目三模块八、九、十由崔春芳编写。

酒店危机管理

在本书编写过程中得到中国劳动关系学院李华东副院长、刘玉芳副院长及高职院校和教务处等各部门的关心和大力支持，得到了同行专家的指导与帮助，对此我们深表谢忱。同时，我们在编写过程中参考了众多报刊、书籍和有关网站的资料，在此一并向作者表示诚挚的谢意。

由于编者常识水平和实践经验有限，本书中的疏漏或不当之处在所难免，恳请广大读者及同行专家赐教指正，以期进一步修改完善。

编者

2013年8月

目 录

项目一 理论篇	1
模块一 酒店危机概述	1
任务一 危机概念	2
任务二 危机的效应	7
任务三 酒店危机概念	9
任务四 酒店危机特点	9
任务五 酒店危机类型	10
任务六 酒店危机影响因素	12
模块二 酒店危机管理概述	13
任务一 危机管理概念	13
任务二 酒店危机管理概念	15
任务三 酒店危机管理特点	16
任务四 酒店危机管理原则	17
任务五 酒店危机管理重要性	18
模块三 酒店危机管理内容	18
任务一 建立危机管理机构	19
任务二 制定危机管理计划与机制	20
模块四 酒店危机管理程序	22
任务一 “非典”疫情对于酒店危机管理的启示	23
任务二 酒店危机识别、预警	23
任务三 酒店危机的处理	28
任务四 酒店危机解决	30
项目二 实践篇之外部因素	33
模块五 国内外经济形势恶化危机管理	33

酒店危机管理

任务一 案例分析——美国次贷危机	33
任务二 国内外经济形势对酒店管理的影响	34
任务三 应对措施	35
模块六 恐怖袭击危机管理	39
任务一 案例分析	39
任务二 恐怖袭击对酒店管理的影响	39
任务三 应对措施	41
模块七 自然灾害危机管理	43
任务一 案例分析	43
任务二 自然灾害对酒店管理的影响	44
任务三 应对措施	45
项目三 实践篇之内部因素	48
模块八 消防安全危机管理	48
任务一 案例分析——广东汕头华南宾馆“6·10”特别重大火灾	48
任务二 酒店火灾的原因	51
任务三 酒店火灾的预防	56
任务四 酒店火灾的应急处理	57
模块九 治安事故危机管理	61
任务一 案例分析——银河宾馆客死案	61
任务二 酒店治安事故的原因	64
任务三 酒店治安事故的预防	65
任务四 酒店治安事故的应急处理——酒店治安管理程序、制度	67
模块十 卫生安全事故危机管理	68
任务一 案例分析——北京蜀国演义福寿螺中毒案	69
任务二 酒店卫生安全事故的原因	71
任务三 酒店卫生安全事故的预防	72
任务四 酒店卫生安全事故的应急处理	74
模块十一 酒店服务过失危机管理	78
任务一 案例分析——疲倦的客人就这么走了	78
任务二 酒店服务过失的原因分析	80
任务三 酒店服务过失事故的预防	84
任务四 酒店服务过失事故的应急处理	87
模块十二 酒店安全隐患危机管理	90

目 录

任务一	酒店安全隐患危机概述	91
任务二	酒店设施安全危机管理	99
任务三	爆炸事件危机管理	105
任务四	精神病人及闹事者肇事管理	109
任务五	其他特殊情况处理	112
模块十三	酒店质量危机管理	117
任务一	酒店质量危机管理——前厅部	117
任务二	酒店质量危机管理——客房部	125
任务三	酒店质量危机管理——餐饮部	132
任务四	酒店质量危机管理——康乐部	140
任务五	酒店质量危机管理——员工流失	148
附录 1	《中国旅游饭店行业规范》	159
附录 2	《中国饭店行业突发事件应急规范》	164
主要参考文献	180

项目一 理论篇

【主要内容】

本项目主要涉及酒店危机酒店危机管理、酒店危机管理的内容和程序等。

【学习目标】

通过本项目内容的学习，要求学生理解危机、危机管理、酒店危机及酒店危机管理等概念基本含义，了解酒店危机和酒店危机管理的基本情况，在此基础上掌握酒店危机管理的基本内容与程序。

模块一 酒店危机概述

【能力培养】

1. 理解危机和酒店危机概念；
2. 掌握酒店危机的特点和类型；
3. 了解酒店危机的影响因素。

进入商战时代以来，关于危机意识的警言不绝于耳：

在德国奔驰公司董事长埃沙德·路透的办公室里挂着一幅巨大的恐龙照片，照片下面写着这样一句警语：“在地球上消失了的，不会适应变化的庞然大物比比皆是。”

英特尔公司原总裁兼首席执行官安德鲁·葛洛夫有句名言叫“惧者生存”。这位原世界信息产业巨子将其在位时取得的辉煌业绩归结于“惧者生存”四个字。

通用电气公司前任董事长兼首席执行官韦尔奇说：“我们的公司是个了不起的组织，但是如果未来不能适应时代的变化就将走向死亡。如果你想知道什么时候达到最佳模式，回答是永远不会。”

微软公司原总裁比尔·盖茨的一句名言是“微软离破产永远只有18个月。”

海尔公司总裁张瑞敏在谈到海尔的发展时用一个字来概括他这些年的感觉——“惧”。他把“惧”诠释为如临深渊，如履薄冰，战战兢兢。他认为市场

竞争太残酷了，只有居安思危的人才能在竞争中获胜。

“最好的时候，也就是最危险的时候。”“不要忘记，我们是私营企业，私营企业是多么脆弱啊！”“我想把三株的体会、经验和教训告诉大家，希望引起大家对危机管理的重视。”这是三株总裁吴炳新经历了三株生死劫难后最想说的3句话。

“我们今年可能活不成了。”这是华为集团的老总任正非在企业蒸蒸日上时告诫员工的话。

天津大海食品有限公司1997年开业庆典时挂了一条横幅，上书“今日开业，何时倒闭？开业大愁”的警句。企业的危机管理大见成效。在开业以后的三年中，公司以其高质量的产品和完善的售后服务不断扩大自己的顾客群，名声大振，生意兴隆。

美国《大西洋》月刊载文指出，成功企业必须自我“毁灭”才能求生。如果它们不自我“毁灭”，别人将把它们毁灭，让其永无再生之日。

……

美国波士顿大学公共关系名誉教授奥陀·罗宾革（Otto·Lerbinger）在其著作《危机管理》一书中鲜明地指出“这是个危机的年代”，并且认为没有企业可以对危机免疫。美南加州大学马歇尔商学院的商业政策教授伊恩·米特罗（Ian Mitroff）更为明确地指出“危机不再是今日社会异的、罕见的、任意的或者外围的特征，危机根植于今日社会经纬之中。”

任务一 危机概念

一般情况下，关于危机（crisis），没有普遍化了的定义（C·W·Timothy Cooms，1999）。换句话说，危机具有各种不同的定义。词典上表示危机来自表示“分离”的希腊语“Krinein”，原意是指生死边界点上的突发的，决定病情变化的医学用语（韩国百科辞典，2003）。

一、危机概念的西方观点：从古典到现代

1. 古希腊时代 crisis 希腊文意义为 crimein 作决定之义（to decide）（詹中原1993：2）。

2. 危机的本义为医学上的转折点（Turning-Point）是病人病情转好或恶化的关键时刻。16、17世纪危机在医学上被普遍使用。发展到19世纪病理学上的意义更加明确，危机被认定是不均衡或坏的意义（Jonathan，1988）。

3. 韦氏大字典（Merriam - Webster's Collegiate Dictionary）认为：危机（Cri-

sis) 是事件转机与恶化之间转折点 (Turning Point of Better or Worse)。换言之, 危机应被解释为: 生死存亡的关键, 由于危机是一段不稳定的状况、不确定的时间、不可知的后果; 而迫使当事人必须做出断然的决定。因此危机是转机或是恶化, 其中概率是各半。通俗地说, 就是具有前景不确定性、后果连带性、决策紧迫性、过程突变性、威胁根本性的事件。

4. 牛津英文字典 (Oxford English Dictionary) 认为: 危机 (Crisis) 通常是指国家或组织在发展过程中, 所遭遇到的转折点或生死存亡的关头。

5. 危机 Crisis 的同义词: Acme、Climax、Conjecture、Height、Strait、Turning-Point、Urgency。

6. 古巴导弹危机事件 (1962): 国际间核武器威胁日益严重, 战略专家开始投入危机的个案研究与理论架构建立, 以应付国际间军事危机。20 世纪末期, 国际间普遍地运用危机概念与理论在解决国际之间冲突, 遂有“石油危机、金融危机、企业危机”。之后, “政治危机、经济危机、财务危机、社会危机、信心危机、婚姻危机、家庭危机”, 乃至“青少年危机、校园危机”也继之逐渐被重视。

二、危机概念的东方观点

1. 危机的中文词义: 兼含有危险与机会双层意义。危机是一种危险和机会。亦即, 必须运用智慧使有脱险的机会。危机即转机, 危机是创造机会的情境。

2. 中国人常提居安思危, 凡事预则立、不预则废、有备则制人、无备则制于人等语, 及西方人常说 Hoping the Best, Preparing the Worst 都是一种危机管理的观念。

3. 孟子: 国无敌国外患者恒亡。生于忧患, 死于安乐。

4. 在我国, 《辞海》一书中对于“危机”的解释为: (1) 潜伏的祸机。《晋书·诸葛长民传》: “富贵必履危机”; (2) 生死成败的紧要关头; (3) 即“经济危机”。

三、危机定义的当代建构

根据有关专家对危机所具有特质 (严重性、破坏性、复杂性、动态性、扩散性等) 的不同认知, 在企业危机管理领域, 中外专家学者对危机名词概念界定也有不同的阐述。

(一) 国外现代论点

著名危机管理专家劳伦斯·巴顿 (Larence Barton) 博士将危机定义为“一个会引起潜在负面影响的具有不确定性的大事件, 这种事件及其后果可能对组织

及其员工、产品、服务、资产和声誉造成巨大的损害”。奥·罗宾革（Otto Le-rbinger）教授对危机所下的定义可能会更为全面和具体：“任何对企业的名誉、获利、生存和成长已或有可能造成威胁或危害的事件，我们都把它看作危机。”我们认为奥陀·罗宾革（Otto Le-rbinger）教授的表述包含两个层面，一是危机所造成的影响，另一则是危机发生的时从危机的范围涵盖企业的名誉、获利、生存和成长四个方面，另外在时间层面上，已经或可能产生灾害的事件都涵盖在危机的范围界定内。

1. 杨格（Oran Young, 1967）：危机是打乱原有体系或部分体系运作的情境。亦即，对于体系内变量的一种急遽与突然的变化状况。

2. 赫曼（Charles F. Hermann, 1969）：危机是含有威胁、时间限制、意外三项情境的状况。

3. 摩尔斯（Edward L. Morse, 1973）：危机是突然出现，要求国家或组织、必须最短时间内、在高度价值或争议中、做出政策选择的特殊状况。

4. 史奈德 & 迪辛（Gleen H. Snyder & Paul Diesing, 1977）：国际危机是指两国之间，处于严重冲突、隐含高度战争发生概率的互动状况。

5. 贝尔（Coral Bell, 1979）：危机原指转折点；但可界定为：在某段时间内，两者之冲突会升高到足以影响或改变原先存在的关系。

6. 科尔德特斯（Karl W. Deutsch, 1982）认为：国际危机是具备四种要项：一个重要的转折点、必须做某种重要决定、至少一方主要价值受到威胁、必须在时间压力下做决定的突发性紧急事变。

7. 公共行政学者杰克森（Robert Jackson, 1998）认为：危机是发生的一个系统（如国家、组织、政党）之一件或一连串事件，而该事件重要且必须政府出面处理，人民要求公权力涉入，再者必须在时间限制下做决策，且无法完全预测未来，即使可以预测亦仅是一般性预测能遭受损失的价值、损失发生的可能性，在此状况之下即为危机。

8. 美国伊恩·米特罗夫（Mitroff, 1992）的组织整体说认为：危机是指一种情境或事件，会对整个组织系统有形运作产生影响之外，更会对组织及其成员的基本假设、目标、主观的自我感以及存在的意义产生威胁。危机可说是系统架构的破坏者。

9. 波森和柯莱尔（Person & Clair, 1998）：组织危机的定义分为：具有高度的侵略性、但因果关系不明确、发生概率不高，一旦发生极有可能威胁组织的存亡、仅在有限的时间内可供反应、会让组织成员感到压抑、陷入两难困境需要抉择，其结果可能转好或更恶化。

10. 班克斯（Kathleen Fearn-Banks）认为危机是“一个主要事件可能带来阻

碍企业正常交易及潜在威胁企业生存的负面结果”。

11. 费舍尔 (Donald A. Fishman) 认为危机是“发生不可预测的事件、企业重要价值受到威胁、企业对外响应的的时间较短、危机沟通情境涉及多方面关系的剧烈变迁”。

12. 迈克尔·布兰德 (Michael Bland) 认为危机是“严重意外事件造成公司的安全、环境或公司、产品信誉被不利宣传, 使公司陷入危险边缘”。

13. 美国罗森塔尔 (Rosenthal) 和皮内泊格 (Pijneburg) 的“情境说”认为: 危机是指具有严重威胁、不定性和有危机感的情境。

14. 西蒙 (Simon·A·Booth) 认为: “危机是个人、群体或组织无法正常程序处理, 而且突然变迁所产生压力的一种情境”。

15. 福斯特 (Foster) 则认为: “紧急决策, 人员严重缺乏, 物质严重缺乏, 时间严重缺乏, 构成了危机的基本要点”。

16. 日本学者龙泽正雄虽然同意以上几位专家的观点, 但对危机概念的界定也有不同的表述, 他认为危机一般由事故、事物发生 (损失) 的不确定性、事故发生 (损失) 的可能性、危险性的结合、预期和结果的变动等五个元素构成。

(二) 国内当代论点

国内理论界对企业危机管理的研究尚处于起步阶段, 成果甚少。对危机的界定, 从不同角度予以描述。

1. 新华词典将危机解释为“严重困难的关头”。

2. 任生德、解冰等学者对危机概念的解释是: “能够潜在地给组织 (政府或企业) 的声誉或信用甚至经济造成负面影响的事件或活动”。

3. 连世正 (1989): 危机专指政府或组织的突发状况, 危机包含危机问题的形成或情势以及处理的政策。

4. 余康宁 (1991): 危机指在无预警之下, 对组织生存具有严重性威胁性的情境或事件, 在此急迫状况下, 决策者须在有限的时间及不确定的情境中, 做出关键性的决定。

5. 蒋廷黼 (1962): 古巴飞弹危机发生, 肯尼迪总统问到蒋廷黼: 危机 (Crisis) 在中国是什么意思? 蒋先生稍一思索便回答说: 在危险中带有机会! 危机的外表是危险、危难, 但其内涵却极可能包藏着机会或契机的。

6. 孙本初 (1996) 则指出, 危机系指组织因内、外环境因素所引起的一种对组织生存具有立即性且严重威胁性的情境或事件。据此, 可归纳出危机具有的特性, 提供我们在进行危机管理时参考。

7. 侯友宜 (2002): 危机具有未能充分预警、不确定可能产生负面结果以及时间紧迫等特性。

8. 张苍波 (1996): 在未充分预警下突然发生, 可能造成生命或财产损失, 迫使决策者必须在短时间内决策回应, 采取适当措施以降低损失的事件。

9. 于凤娟译 (2001) 企业危机是指导致企业组织陷入争议、并危及其企业未来获利、成长甚至生存的事件。

10. 林文益和郑安凤 (2002) 认为, 危机可界定为: 不可预测的事件。如果未予妥当处理, 主要威胁会对组织企业或相关人员带来负面的后果。

11. 徐士云 (2002): 危机乃是环境的急遽变迁, 所造成的极不稳定状态或情境, 有妨碍组织目标的达成, 甚至威胁组织及成员的生存, 必须在有限的时间之内立即做出反应, 否则将造成莫大的损害。然而危机是居于转折点之地位, 作出的反映可能会使组织受益并得以继续存在, 但也有可能蒙受相当损失。

12. 朱爱群 (2002): 危机可解释为惊讶性、威胁到组织的甚大价值损失、具有时间压力、迫使决策者必须作成决定的突发状况。

13. 中国台湾学者朱延智在总结海内外学者的观点的基础上, 将危机的内涵界定为: “危机的发生, 不会是单纯的某一部分出现问题”, “通常是其他危机的连锁反应”, “是整个企业运作流程发生逻辑错误, 甚至整体系统出现问题”。

以上有关危机含义的界定, 有一共同的特征, 即注重的是危机的结果, 将危机仅仅看作一个不利事件给某一组织带来的某种不利或损失, 很少是从危机的来源对危机进行深入的剖析。

四、危机相关概念界说

(一) 皮罗 (Perrow, 1984) 和哈伯玛斯 (Habermas, 1973)

1. 事件: 较大系统中的某个次系统的损坏, 但并未影响整个系统。

2. 事故: 物理性的损坏影响整个系统的运作, 使整个系统短期间内无法发挥正常作用。例如: 核电厂事故、医院急救体系故障。

3. 冲突: 系统中轻微的或象征性的受到损坏, 但并未涉及系统中的基本假设。

4. 危机: 包含物理性及象征性的损坏, 会影响整个系统的基本假设及其运作, 造成整个系统的物理性操作性的崩坏。换言之, 可说是组织架构的破坏者 (Mitroff, 1992)。

(二) 詹中原 (1999)

1. 紧急事件 (Emergency): 指突然的、意外发生的, 而且必须立即处理的事件。强调带给人相当大的惊讶与事先无预警, 是危机的一环, 也可能是危机的爆发期或爆发前期。

2. 危险 (Harzard or Dangers): 指对人类及其所重视事项的威胁。着重在事

件发生后对人的心理造成不安与恐惧，或者包括物品财产或身体精神的损害。

3. 灾难 (Disaster, Catastrophe or Hazard): 意味突然发生的灾祸，是问题潜伏、舒缓及准备期，也指“问题未妥善处理或舒缓所造成的后果”。在危机处理或危机管理中，灾难是危机管理不当所造成的负面结果。

4. 风险 (Risk): 指某项技术、事件、业务或活动，在经过一段时间后产生的特定影响的概率。风险的意义着重在灾难发生概率的探讨。在企业经营或企业管理中，风险是需要事先预估并且纳入成本效益分析。美国南加州大学教授威廉·皮克主张：风险是危机转成灾难的可能性 (Probability)。

5. 事件 (Incident): 意义同前述，系指较大系统中的某个次系统的损坏，但并未影响整个系统。

6. 事故 (Accident): 意义同前述，事故是指物理性的损坏影响到整个系统的运作，使整个系统短期间内无法发挥正常作用。例如：核电厂事故、医院急救体系故障。

7. 冲突 (Conflict): 意义同前述。系指系统中轻微地或象征性地受到损坏，但并未涉及系统中的基本假设。换言之，未造成实质性、关键性或重大性的损害。

任务二 危机的效应

一、蝴蝶效应

蝴蝶效应亦称“台球效应”，是气象学家洛兰兹 1963 年提出来的。其大意为：一只南美洲亚马孙河流域热带雨林中的蝴蝶，偶尔扇动几下翅膀，可能在两周后在美国得克萨斯引起一场龙卷风。其原因在于：蝴蝶翅膀的运动，导致其身边的空气系统发生变化，并引起微弱气流的产生，而微弱气流的产生又会引起它四周空气或其他系统产生相应的变化，由此引起连锁反应，最终导致其他系统的极大变化。

“今天的蝴蝶效应”或者“广义的蝴蝶效应”已不限于当初洛兰兹的蝴蝶效应仅对天气预报而言，而是一切复杂系统对初值极为敏感性的代名词或同义语，其含义是：对于一切复杂系统，在一定的“阈值条件”下，其长时期大范围的未来行为，对初始条件数值的微小变动或偏差极为敏感，即初值稍有变动或偏差，将导致未来前景的巨大差异，这往往是难以预测的或者说带有一定的随机性。

二、涟漪效应

“涟漪效应”又称“衰减效应”，是指技术、信息、经验和新观念等在经济区域之间扩散传播的过程其能量不断消耗、速度逐渐降低、影响逐渐减小，像池塘中扩散的涟漪一样的现象。

（一）“涟漪效应”产生的机理

1. 技术、信息、经验和新观念等在扩散过程中，会遇到自然经济、传统观念和旧经济体制的阻碍和顽强抵抗，这使得它们在传播过程中以减速的形式向前运动。

2. 经济中心的扩散力随着运输费用的提高而呈衰减趋势。过去人们很直观地认为一个城市对外的影响力随着离开城市距离的增加而递减，但这只是建立在地域自然地形地貌条件、交通区位、运输方式无差别的假设基础之上，现实中并不完全存在。实质上真正影响经济区域中心影响力的是经济区域中心和外界交互作用的各种“流”的传输费用，它是距离与单位成本的综合。

3. 无论哪种经济活动都有节约社会劳动的内在要求。所以，在可能的情况下，就倾向于按就近原则组织相关的资源和要素去进行生产和经营。只要能够基本满足所必需的技术要求和经济效益，各种经济活动都倾向于就近组织，要素也容易与空间上近邻的相关经济活动或区域发生联系。而且随着空间距离的增大，各种经济活动采取行动的可能性及产生的影响都相应的减小。所以，从本质上来看，这就是为什么发达地区只能带动周边地区快速发展的根本原因。

（二）危机的涟漪效应影响

危机事件往往会产生涟漪效应，即危机发生后，危机就像一颗石头投进池水中引起阵阵涟漪，对外部产生负面影响。如果涟漪效应不能有效控制，一些初始危机往往会引发更大的危机。为了避免涟漪效应发生，必须做好危机事件的信息披露工作。

在社会透明度日益增强的今天，媒体作为推动社会进步的力量，不应该也不可能被排斥在危机管理之外。当危机出现后，避免小道消息的流传和媒体的误报是非常重要的。只有不掩盖真相，积极配合媒体在第一时间做好报道工作，敢于露丑，才能取得工作的主动和群众的信任。

三、多米诺骨牌效应

在一个相互联系的系统中，一个很小的初始能量就可能产生一连串的连锁反应，人们就把它们称为“多米诺骨牌效应”或“多米诺效应”。