

旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

「風險管理及危機處理」職能範疇

名稱	聯絡傳媒及安排發放新聞稿
編號	110711L5
應用範圍	該能力的應用涉及表達及溝通能力。具此能力者，能夠掌握聯絡傳媒及安排發放新聞稿的知識，並制定發放新聞稿的程序，管理傳媒的採訪及資訊發布。
級別	5
學分	4 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握聯絡傳媒及安排發放新聞稿的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握與傳媒建立合作關係的技巧 ● 撰寫新聞稿清楚交代事件經過 ● 掌握良好的表達技巧 <p>2. 制定發放新聞稿的程序，管理傳媒的採訪及資訊發布</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 建立傳媒中心 <ul style="list-style-type: none"> ○ 在發生危機後，設立傳媒中心，並安排發言人與總部保持聯絡 ○ 與現場保安人員合作，協助電視台記者取得合適的轉播位置 ● 講解應變計劃 <ul style="list-style-type: none"> ○ 保持資料的透明度，誠實守信，對於已知及未知的事宜，均採取公開原則，以保誠信 ● 盡快向傳媒提供意外資料 <ul style="list-style-type: none"> ○ 提供五個關鍵資料 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 涉及人事 ▪ 事發經過 ▪ 事發地點 ▪ 事發時間 ▪ 事發原因 ○ 如未能掌握部分資料，簡單地向記者說明，並承諾將會盡快回覆 ● 牢記受害者情況 <ul style="list-style-type: none"> ○ 如事故涉及傷亡，新聞稿內容應包括對受害者的支援情況，以展示旅行社具同情心的一面 ● 避免猜測事件的原因或推卸責任，而損害公司的誠信 ● 否認失實報導 <ul style="list-style-type: none"> ○ 如發現報導失實，應立即聯絡相關的傳媒，以澄清事實 ○ 清楚表明不回應假設性問題 ● 在公司網站發布新聞資訊 <ul style="list-style-type: none"> ○ 透過公司網站與公眾直接溝通，說明事件真相，以及公司為終止危機所付出的努力 ● 與其他持分者合作發放消息 <ul style="list-style-type: none"> ○ 主動向事故相關的組織提供最新消息，確保資訊傳遞的一致性，包括：警方、旅遊業議會、航空公司、酒店協會等

旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

「風險管理及危機處理」職能範疇

	<p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none">• 坦率及真誠地說明事實，切勿試圖掩蓋事件或撒謊
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none">• 掌握聯絡傳媒及安排發放新聞稿的知識；及• 制定發放新聞稿的程序，管理傳媒的採訪及資訊發布
備註	