

השתלמות מקצועית ניהול משברים ומצבי חירום למנהלים ובעלי תפקידים בבתי מלון

קהל היעד: מנהלים, מנהלי אגפים ובעלי תפקידים ברשתות בתי מלון

היקף הקורס:
16 שעות

מהות הקורס:
הכשרת מנהלים ובעלי תפקידים בבתי מלון / הנהלת הרשת להכרת נושא החירום והכלים הנדרשים לניהול והתמודדות עם מגוון האתגרים בזמני חירום ומשבר.
התוכנית מכוונת להקניית מושגי יסוד, תובנות ולבניית תשתית ידע בניהול החירום.
במהלך הקורס יחשפו המשתתפים למגוון כלים מקצועיים בניהול משברים ומצבי קיצון.

מתכונת:
הרצאות פרונטאליות, שילוב קטעי מדיה, שימוש בדוגמאות מחיי היומיום וניתוח מקרה.

סילבוס:

יום 1 - מבוא ויסודות תיאורטיים בניהול החירום
שיעור 1: מושגי יסוד, מאפיינים עיקריים של מצבי חירום
שיעור 2: סוגי אסונות והגורמים לאירועי חירום
שיעור 3: הבנת האיומים והסכנות
שיעור 4: תפקוד אוכלוסייה ומעגלי תגובה
שיעור 5: התנהגויות בחירום ומצבי לחץ, אסקלציה ואבדן שליטה
שיעור 6: מעברי שגרה-חירום ורציפות תפקודית
שיעור 7: ניתוח מקרה
שיעור 8: 4 השלבים בניהול החירום: הערכות-הגנה-מענה-שיקום.

יום 2: כלי ניהול מקצועיים ומנהיגות בחירום
שיעור 1: סיקור מוכנות לחירום, תיקי חירום, נהלים וסדרי פעולות, הערכות מוקדמת.
שיעור 2: מנהיגות בחירום - 'לקחת שליטה', הכשרת צוות חירום וניהול כוננים / נאמני חירום
שיעור 3: עבודה עם גורמי חירום והצלה, קבלת החלטות בתנאי לחץ, *surge capacity*.
שיעור 4: רתימת הסביבה הקרובה (אורחי המלון, צוותי הוואי), טיפול האוכלוסייה וניהול הסדר הציבורי.
שיעור 5: הקמת חדר מצב מקומי / מאולתר, הפעלת מערך תגובה
שיעור 6: הערכת מצב ותמונת מצב, אמצעי שליטה ועזרים לניהול החירום
שיעור 7: דיון משותף – אתגרי ניהול החירום בבתי מלון
שיעור 8: סיכום ומשוב