

Industria Internacional de Cruceros

SKU	10028
Modalidad	100% Online Asincrónica
Duración	70 horas
Dirigido a	Tripulantes, personal de atención, supervisores, trabajadores de hotelería, postulantes a cruceros y personas interesadas en servicios de calidad a bordo.

Introducción

Este curso entrega una formación aplicada sobre industria internacional de cruceros, contextualizada en la industria marítima. Permite comprender conceptos esenciales, reconocer procesos relevantes y aplicar buenas prácticas orientadas a un desempeño profesional eficiente, seguro y responsable.

Unidad 1. Industria de cruceros

- **Características del sector.** Comprende los principios vinculados con características del sector y su relación con industria internacional de cruceros.
- **Áreas de servicio.** Identifica elementos, responsabilidades y procedimientos asociados con áreas de servicio.
- **Cultura a bordo.** Aplica criterios prácticos para fortalecer cultura a bordo dentro del contexto marítimo.

Unidad 2. Atención al pasajero

- **Comunicación efectiva.** Comprende los principios vinculados con comunicación efectiva y su relación con industria internacional de cruceros.
- **Experiencia del cliente.** Identifica elementos, responsabilidades y procedimientos asociados con experiencia del cliente.
- **Atención multicultural.** Aplica criterios prácticos para fortalecer atención multicultural

dentro del contexto marítimo.

Unidad 3. Operación del servicio

- **Procedimientos diarios.** Comprende los principios vinculados con procedimientos diarios y su relación con industria internacional de cruceros.
- **Trabajo en equipo.** Identifica elementos, responsabilidades y procedimientos asociados con trabajo en equipo.
- **Gestión de incidencias.** Aplica criterios prácticos para fortalecer gestión de incidencias dentro del contexto marítimo.

Unidad 4. Calidad y desarrollo

- **Estándares de servicio.** Comprende los principios vinculados con estándares de servicio y su relación con industria internacional de cruceros.
- **Supervisión del desempeño.** Identifica elementos, responsabilidades y procedimientos asociados con supervisión del desempeño.
- **Proyección profesional.** Aplica criterios prácticos para fortalecer proyección profesional dentro del contexto marítimo.

Metodología

- Estudio autónomo mediante plataforma virtual.
- Lectura guiada de material especializado.
- Análisis de situaciones contextualizadas.
- Resolución de actividades prácticas individuales.
- Cuestionarios formativos por unidad.
- Actividad final integradora.

Recursos didácticos

- Manual digital del participante.

- Guías de aprendizaje descargables.
- Glosario técnico especializado.
- Fichas de apoyo y material complementario.
- Casos prácticos contextualizados.

Evaluación

- Cuestionarios de comprensión por unidad.
- Actividades de aplicación individual.
- Análisis de situaciones profesionales.
- Evaluación final integradora.

Competencias de egreso

Al finalizar el curso, la persona participante será capaz de comprender los fundamentos de industria internacional de cruceros, reconocer sus procesos principales, utilizar conceptos técnicos relevantes y aplicar buenas prácticas dentro de la industria marítima.