

Hospitalidad y Atención al Pasajero en Cruceros

SKU	10029
Modalidad	100% Online Asincrónica
Duración	80 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 hospitalidad y atención al pasajero en 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 hospitalidad y atención al pasajero en 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 hospitalidad y atención al pasajero en 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 hospitalidad y atención al pasajero en 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 hospitalidad y atención al pasajero en 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 hospitalidad y atención al pasajero en cruceros, reconocer sus procesos principales, utilizar conceptos técnicos relevantes y aplicar buenas prácticas dentro de la industria marítima.