

Guest Services

SKU	12029
Modalidad	100% Online Asincrónica
Duración	80 horas
Dirigido a	Tripulantes, postulantes a cruceros, personal hotelero, equipos de atención, supervisores y personas interesadas en desarrollar competencias de servicio a bordo.

Introducción

Este curso entrega una formación aplicada sobre guest services, contextualizada en la industria marítima internacional. Permite comprender conceptos esenciales, reconocer procesos relevantes y utilizar buenas prácticas para fortalecer el desempeño profesional.

Unidad 1. Industria de cruceros

- **Estructura del servicio.** Comprende los principios asociados con estructura del servicio y su relación con guest services.
- **Áreas operativas.** Identifica elementos, funciones y responsabilidades vinculadas con áreas operativas.
- **Cultura a bordo.** Aplica criterios prácticos para fortalecer cultura a bordo dentro del contexto marítimo.

Unidad 2. Atención al pasajero

- **Comunicación profesional.** Comprende los principios asociados con comunicación profesional y su relación con guest services.
- **Experiencia del cliente.** Identifica elementos, funciones y responsabilidades vinculadas con experiencia del cliente.
- **Atención multicultural.** Aplica criterios prácticos para fortalecer atención multicultural

dentro del contexto marítimo.

Unidad 3. Operación hotelera

- **Procedimientos diarios.** Comprende los principios asociados con procedimientos diarios y su relación con guest services.
- **Coordinación de equipos.** Identifica elementos, funciones y responsabilidades vinculadas con coordinación de equipos.
- **Estándares de calidad.** Aplica criterios prácticos para fortalecer estándares de calidad dentro del contexto marítimo.

Unidad 4. Gestión de situaciones

- **Manejo de quejas.** Comprende los principios asociados con manejo de quejas y su relación con guest services.
- **Resolución de incidencias.** Identifica elementos, funciones y responsabilidades vinculadas con resolución de incidencias.
- **Mejora del servicio.** Aplica criterios prácticos para fortalecer mejora del servicio 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 guest services, reconocer sus procesos principales, utilizar conceptos técnicos relevantes y aplicar buenas prácticas dentro de la industria marítima.