

# Administración de Restaurantes



**OTEC ELYON  
BECAS CHILE**

Empezar

The background image shows four people in a kitchen or cafe environment. On the left, a man in a white shirt and dark apron looks towards the center. In the middle, a man in a dark suit jacket and white shirt is looking down at a tablet or clipboard. To his right, another man in a white shirt and dark apron is looking at the same tablet. On the far right, a woman with curly hair, wearing a white shirt and dark apron, is looking towards the group. The entire image has a blue color overlay.

# Temario

---

¿Qué se abordará en el curso?

# **Módulo 1: Fundamentos de la Administración de Restaurantes**

## **Contenidos:**

1. Concepto y objetivos de la administración gastronómica.
2. Tipos de establecimientos de alimentos y bebidas.
3. Estructura organizacional de un restaurante.
4. Funciones y responsabilidades del personal administrativo y operativo.
5. Principios de gestión y liderazgo en servicios gastronómicos.
6. Procesos básicos de planificación y control operativo.
7. Normas de higiene, seguridad y manipulación de alimentos.
8. Factores clave para la rentabilidad y sostenibilidad del negocio gastronómico.

## **Módulo 2: Gestión Operativa y Control de Recursos**

### **Contenidos:**

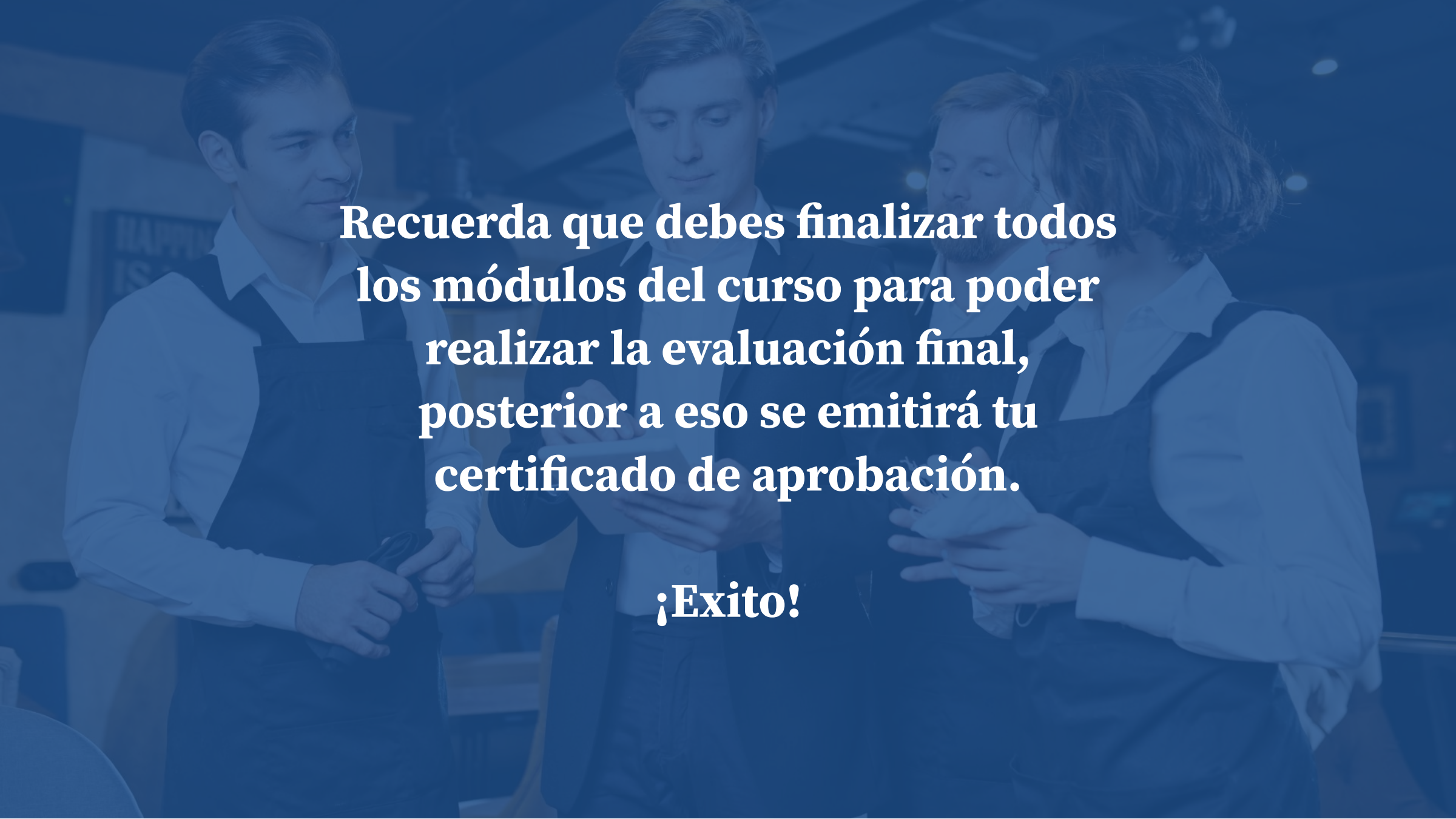
1. Planificación de compras, almacenamiento y control de inventario.
2. Costeo de productos y control de materias primas.
3. Gestión de proveedores y control de calidad de insumos.
4. Organización del trabajo en cocina y salón.
5. Control de tiempos y flujos operativos en el servicio.
6. Elaboración de presupuestos y control de gastos.
7. Aplicación de herramientas digitales para la gestión operativa.
8. Indicadores de desempeño y mejora continua en la operación.

## **Módulo 3: Atención al Cliente y Gestión de la Experiencia**

### **Contenidos:**

1. Principios del servicio al cliente en el sector gastronómico.
2. Comunicación efectiva y manejo de quejas y reclamos.
3. Técnicas de atención personalizada y fidelización.
4. Diseño de la experiencia del cliente y ambientación del local.
5. Protocolo de servicio y presentación personal.
6. Estrategias para gestionar la satisfacción y reputación del restaurante.
7. Marketing gastronómico y promoción en redes sociales.
8. Evaluación del servicio y retroalimentación del cliente.



A blue-tinted photograph of four people in a kitchen or cafe setting. They are all wearing white shirts and dark aprons. Three men and one woman are gathered around, looking at a small device held by one of the men. The background shows kitchen equipment and a sign that says "HAPPY IS".

**Recuerda que debes finalizar todos los módulos del curso para poder realizar la evaluación final, posterior a eso se emitirá tu certificado de aprobación.**

**¡Éxito!**