



FEDERACIÓN EMPRESARIAL  
HOTELERA DE MALLORCA

# Visita un Hotel



CENTRO: \_\_\_\_\_

NOMBRE Y APELLIDOS:

\_\_\_\_\_

HOTEL:

\_\_\_\_\_

FECHA VISITA:

\_\_\_\_\_

Adaptación de los manuales originales realizados por los autores: Francesc Barbón Sureda, Maria Orpi Mayol, Paco Galiana Costa y Antònia Tur

# Antes de la visita

1. ¿Has estado alguna vez en un hotel? Comenta lo que hiciste en él.

---

---

---

---

---

---

---

2. Después de comentarlo entre todos, contesta: ¿Qué es un hotel?

---

3. Escribe nombres de hoteles de nuestro municipio y señala cuántas estrellas tienen.

- \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

- \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

4. Relaciona:

|              |  |
|--------------|--|
| Comedor      | Lugar donde se reciben y despiden a los clientes entre otros servicios       |
| Habitación   | Lugar donde se hace la comida del hotel o el restaurante                     |
| Cocina       | Sala donde se sirven bebidas y refrescos                                     |
| Bar          | Lugar donde los clientes del hotel realizan actividades lúdicas y deportivas |
| Zona de Ocio | Lugar donde los clientes del hotel consumen la comida                        |
| Recepción    | Lugar donde los clientes de hotel descansan y duermen                        |

# Durante la visita

1. Rellena los datos referentes al hotel que visitas:

NOMBRE: \_\_\_\_\_

- ¿Cuántas estrellas tiene el hotel? \_\_\_\_\_
- ¿Cuál es la playa más cercana? \_\_\_\_\_
- ¿Qué servicios y edificios hay cerca del hotel? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. Nombra los diferentes departamentos por donde has pasado en el orden correspondiente:

1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_  
3. \_\_\_\_\_ 4. \_\_\_\_\_

## RECEPCIÓN

---

a) ¿Qué servicios ofrecen los trabajadores del departamento de recepción?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

b) ¿En qué lugar debería estar ubicada la recepción?

\_\_\_\_\_

c) ¿Cuál es el horario de recepción?

\_\_\_\_\_

d) ¿Cuáles son las lenguas más utilizadas en la recepción para hablar con los clientes?

---

---

e) ¿Qué pueden hacer en el hotel los turistas?

---

---

f) ¿Qué hacen para reciclar en recepción?

---

---

#### BAR

---

g) ¿A qué horas hay mayor intensidad de trabajo?

---

h) ¿Qué tipos de animación se realizan en el hotel?

---

---

i) ¿Cómo reciclan?

---

#### PISOS

---

j) ¿En qué consiste el trabajo de las camareras de pisos?

---

---

k) ¿Por qué se deben limpiar en primer lugar y de inmediato las habitaciones vacías y sucias?

---

---

l) ¿Qué medidas de ahorro energético pueden realizar en su trabajo?

---

---

m) ¿Qué sistema tienen para saber si una habitación está libre?

---

---

#### SERVICIOS TÉCNICOS

---

n) ¿En qué consiste su trabajo?

---

---

o) ¿Qué productos contaminantes o tóxicos utilizan? ¿Cómo los reciclan?

---

---

#### COCINA

---

p) ¿De qué personal dispone la cocina de un hotel? ¿Cómo se organizan?

---

q) ¿Qué horario de trabajo tienen?

---

---

r) ¿Cómo se conservan los alimentos?

---

---

s) ¿Por qué se deben seguir unas normas muy estrictas de conservación de los alimentos e higiene de las instalaciones?

---

---

t) ¿Qué forma de reciclaje utilizan en cocina?

---

---

#### RSC

---

u) La Comisión de Responsabilidad Social Corporativa de la Federación Empresarial Hotelera de Mallorca está formada por representantes de las principales cadenas hoteleras de Mallorca y tiene como objetivos principales proteger a la infancia, fomentar la empleabilidad y la proximidad social y el medio ambiente y la sostenibilidad. Esta comisión establece unas directrices de gestión con la finalidad de garantizar unos principios éticos y de respeto a las personas, al conjunto de la sociedad y al medio ambiente.

Investiga qué acciones lleva a cabo este hotel a favor del medio ambiente.

---

---

---

---

# Después de la visita

1. Dibuja la parte del hotel que más te haya gustado. Explica los motivos de tu decisión.



---

---

---

---

2. Si trabajaras en un hotel ¿En qué departamento te gustaría estar? Enumera cuales serían tus funciones.

---

---

---

---

3. ¿Cómo anunciarías este hotel para aumentar el número de clientes que a lo largo de todo el año lo visitan? Escribe un eslogan para promocionar el hotel que has visitado centrándote en la situación del hotel y en los servicios que ofrece.

---

---

---

---

4. Imagínate que trabajas en la recepción de un hotel. ¿Qué salidas y excursiones recomendarías hacer a los clientes como opciones alternativas a la playa?

---

---

---

---

5. Para mantener el entorno natural en buenas condiciones, tanto para la gente que vive aquí, como para compartirlo con los turistas que nos visitan, enumera diferentes acciones que puedan contribuir a ello.

---

---

---



### CUESTIONARIO DE CALIDAD

Señala con una X la respuesta que consideres más adecuada. Y, si lo consideras oportuno, haz alguna observación.

Has encontrado interesante la visita

|                             |                                |                             |
|-----------------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| Sí <input type="checkbox"/> | NS/NC <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
|-----------------------------|--------------------------------|-----------------------------|

Crees que has aprendido las diferentes actividades que se desarrollan en un hotel?

|                             |                                |                             |
|-----------------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| Sí <input type="checkbox"/> | NS/NC <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
|-----------------------------|--------------------------------|-----------------------------|

Las instalaciones visitadas han sido adecuadas

|                             |                                |                             |
|-----------------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| Sí <input type="checkbox"/> | NS/NC <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
|-----------------------------|--------------------------------|-----------------------------|

El material didáctico se corresponde con los conceptos explicados en la visita

|                             |                                |                             |
|-----------------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| Sí <input type="checkbox"/> | NS/NC <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
|-----------------------------|--------------------------------|-----------------------------|

Comenta brevemente qué mejorarías para próximas visitas o qué se podría ampliar

Gracias