



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