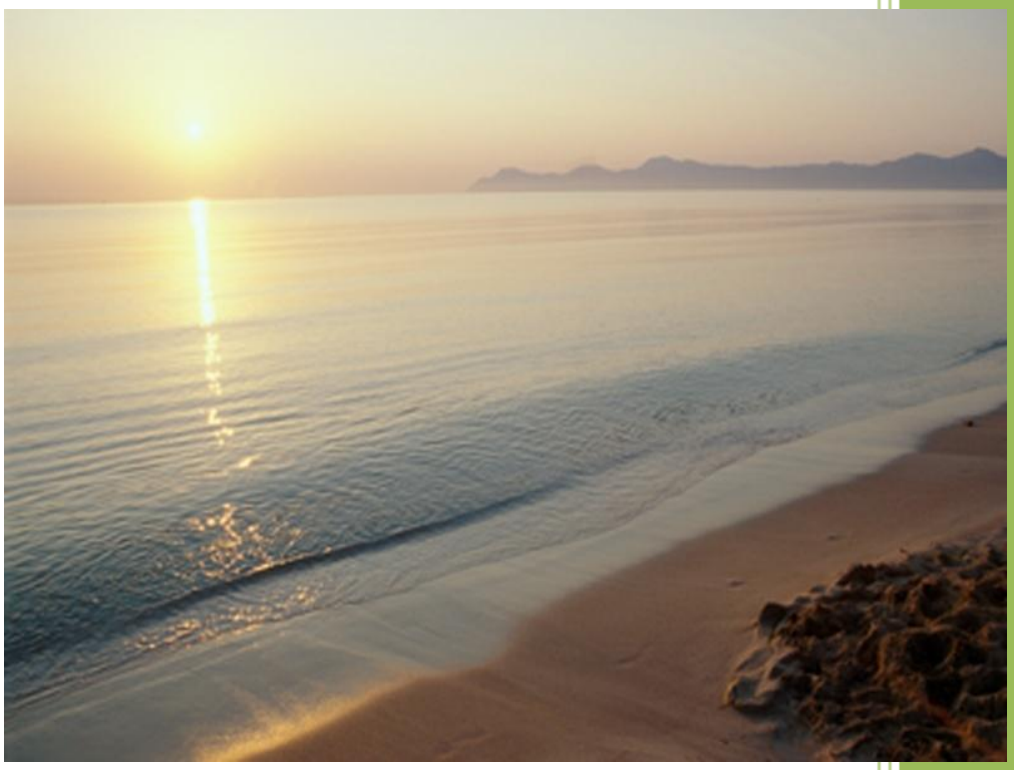
FEDERACIÓN EMPRESARIAL
HOTELERA DE MALLORCA

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. ¿Qué recuerdas de tus anteriores visitas a un hotel?

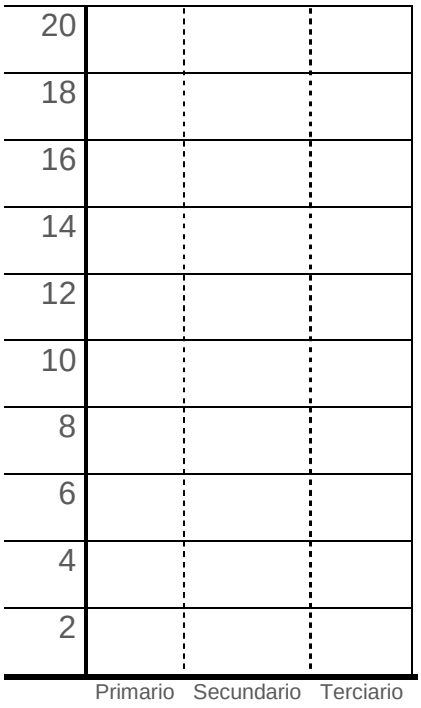
_____

_____

_____

2. Investiga a qué sector (primario, secundario o terciario) pertenecen los diferentes trabajos de los padres y madres de vuestra clase. Realiza un recuento, ayudándote de la tabla de la izquierda, y elabora un gráfico de barras en la tabla de la derecha.

Trabajos	Sector	Padre	Madre	Total
Agricultura				
Ganadería				
Pesca				
Industrias de la construcción				
Industrias del mueble y madera				
Industria del metal				
Industria alimentaria				
Industria textil				
Servicios sanitarios				
Servicios educativos				
Servicios culturales				
Servicios de seguridad				
Servicios turísticos y de diversión				
Servicios financieros				
Comercio				
Servicios de comunicaciones				



3. Enumera diferentes tareas que se pueden desarrollar en un hotel:

- _____ - _____ - _____

- _____ - _____ - _____

- _____ - _____ - _____

4. Señala los motivos por los cuales crees que Mallorca es un destino turístico importante:

☐ *clima suave* ☐ *pistas de esquí* ☐ *playas*

☐ *belleza natural* ☐ *buenos hoteles* ☐ *rafting*

5. En este mapa de Mallorca nombra y sitúa las zonas turísticas más importantes (de color azul) i las zonas donde el turismo no es importante (naranja)

MUNICIPIO	Nº PLAZAS HOTELERAS	MUNICIPIO	Nº PLAZAS HOTELERAS
Alaró	125	Inca	36
Alcúdia	26.783	Llucmajor	12.887
Algaida	89	Manacor	14.754
Andratx	3.616	Muro	16.075
Búger	12	Palma	43.575
Bunyola	208	Pollença	7.285
Calvià	59.654	Ses Salines	3.990
Campos	385	Sant Llorenç des Cardassar	25.384
Capdepera	18.367	Sóller	2.744
Felanitx	6.276	Son Servera	11.550

6. Los centros turísticos están situados en _____ y las zonas con menos importancia turística están situadas en _____

7. La imagen del litoral mallorquín no siempre ha tenido el aspecto que hoy conocemos. Relaciona en el mapa los puertos pesqueros que en los años 60 se convirtieron en zonas turísticas. Colorea los municipios a los cuales pertenecen.

1-Port de Pollença
2-Port d'Alcúdia
3-Cala Rajada
4-Porto Cristo
5-Porto Colom
6-Colònia Sant Jordi
7-Port d'Andratx
8-Palma
9-Port de Sóller

8. Escribe nombres de hoteles de nuestro municipio y señala su categoría.

-_____ - _____ - _____

-_____ - _____ - _____

9. Nombra tres medidas de protección ambiental que se realicen en un Hotel:

1)
_____

2)
_____

3)
_____

10. ¿Qué cambios ha producido el aumento del turismo en las Baleares?

_____
_____
_____

Durante la visita

Ahora escucha atentamente lo que te dirá tu profesor en referencia a la visita que realizaréis al hotel. Os organizarán en grupos y tenéis que acordaros de llevar cuaderno y bolígrafo para anotar las respuestas.

Debéis recordar que estaréis en un hotel en el cual no se debe molestar a los trabajadores ni clientes.

1. Rellena los datos referentes al hotel que visitas:

NOMBRE:_____CATEGORÍA:_____

- *¿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._____

3. Escribe el cargo y la función de cada jefe de departamento:

-_____

-_____

-_____

4. ¿Qué preparación se necesita para poder realizar cada uno de los trabajos anteriores?

_____

_____

_____

_____

RECEPCIÓN

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

_____

_____

b) ¿Qué significa check-in? ¿A partir de qué hora puede realizarse?

_____

_____

c) ¿Qué significa check-out? ¿Hasta qué hora puede realizarse?

_____

_____

d) Investiga sobre el tipo de turista que suele frecuentar el hotel: edad, país de procedencia, gustos, particularidades, etc.

_____

_____

_____

_____

e) ¿Qué servicios de ocio ofrece el hotel a los turistas?

_____

_____

f) ¿Qué medidas de ahorro energético propondrías para la recepción?

_____

_____

BAR

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

_____

h) ¿Cuáles son las bebidas que se sirven más?

_____

_____

i) ¿Qué espectáculos se realizan?

_____

_____

j) ¿Cuáles son las funciones del Barman?

_____

_____

_____

k) ¿Qué reciclan y cómo?

_____

PISOS

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

_____

_____

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

_____

_____

n) ¿Qué sistema tienen para saber si una habitación está vacía?

_____

_____

o) ¿Qué criterio siguen para organizar la limpieza de habitaciones? ¿Cuáles priorizan? ¿Por qué?

_____

_____

SERVICIOS TÉCNICOS

p) ¿En qué consiste su trabajo?

_____

_____

q) ¿Qué productos contaminantes o tóxicos utilizan? ¿cómo los reciclan?

_____

_____

r) ¿Cuándo hay más trabajo?

_____

_____

COCINA

s) ¿En qué zonas está dividida la cocina de un hotel?

_____

_____

t) ¿Qué horario de trabajo tienen?

_____

_____

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

_____

v) ¿Qué menús preparan?

_____

_____

_____

w) ¿Cómo se conservan los alimentos?

_____

_____

x) Enumera algunos de los sistemas de higiene que se utilizan en la cocina.

_____

_____

y) ¿Qué forma de reciclaje utilizan en cocina?

_____

_____

RSC

z) 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 pasos tendríamos que dar para solicitar un puesto de trabajo en este hotel.

_____

_____

_____

Después de la visita

Lee esta información:

Cada año, unos 60 millones de turistas visitan España. Nuestro país atrae el turismo por diversos motivos: la belleza y variedad de los paisajes, el clima suave, las playas, su rico patrimonio histórico y cultural, las actividades deportivas que ofrece, etc.

El turismo es para España y muy especialmente para las Islas Baleares una importante fuente de ingresos. Cuando los turistas llegan a un lugar de nuestro país, necesitan una serie de servicios (hoteles, aeropuertos, restaurantes, agencias de viajes, museos, tiendas, transportes ...).

El turismo y todas las actividades económicas que se relacionan pertenecen al sector servicios, por tanto el turismo es el sector más importante de la economía española (cerca de 2 millones de personas trabajan directa o indirectamente). España es el segundo país del mundo en recepción de turistas después de Francia i el cuarto en ingresos provenientes del turismo.

La mayoría de turistas que llegan a España proceden de Europa, fundamentalmente de Gran Bretaña y Alemania (países en los que las condiciones climáticas no son tan favorables como las españolas). Las zonas con más afluencia turística son Catalunya, las Islas Canarias, Illes Balears, Andalucía y Comunidad Valenciana. El 45% de los turistas viene en verano y la mayor afluencia es en los meses de julio y agosto. Los últimos años ha habido mayor afluencia turística en temporada media y baja, a causa de la oferta de productos como: turismo de montaña, turismo rural, esquí, golf, circuito de arte y monumentos, congresos, circuitos gastronómicos ...

Estos últimos años también ha tenido un gran crecimiento el turismo residencial, que puede ocasionar problemas de urbanización en todas las islas.

Además de ser una importante fuente de ingresos, el turismo comporta mantener limpias y atractivas las playas, el entorno rural, los pueblos, las ciudades y los monumentos. Posibilita el resurgimiento de pueblos que estaban destinados a desaparecer y muchas actividades tradicionales y artesanales.

Los servicios turísticos son los encargados de hacer posible que los turistas tengan ganas de ir a un sitio determinado y de poder estar (alojamiento y manutención) así como de visitarlo (transporte).

Llamamos producto turístico a la organización de todas estas actividades que hacen posible comercializar un destino turístico. De que el **producto turístico** llegue a los posibles consumidores se encargan dos tipos de empresas: los tour operadores y las

agencias de viajes. Los **tour operadores** son unas empresas que organizan los viajes para visitar un lugar determinado. Firman contratos con diferentes hoteles para poder ofrecer alojamiento y manutención, y hacen posible el transporte de los turistas... Las **agencias de viajes** son las que venden los paquetes directamente a los clientes, o les realizan la reserva del transporte y alojamiento de una manera individual, según la demanda del cliente.

Si el turista ha comprado un paquete turístico, a su llegada le esperará alguien y lo acompañará a su hotel con el transporte contratado. Si el turista viene por su cuenta, se desplazará él mismo al hotel.

Los **hoteles** ofrecen alojamiento y manutención y las agencias de viaje la posibilidad de hacer excursiones, pero encontramos también otros servicios, como bares, restaurantes, coches de alquiler, espectáculos,... A todos estos servicios los llamamos **servicios turísticos.**

1. Redacta el itinerario que has seguido y describe las características de los departamentos que has visitado.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

2. Pinta y nombra las zonas de España que tienen más turismo.

3. ¿Cuántos turistas visitan España anualmente? ¿Qué lugar ocupa España en cuanto a recepción de turistas?

_____

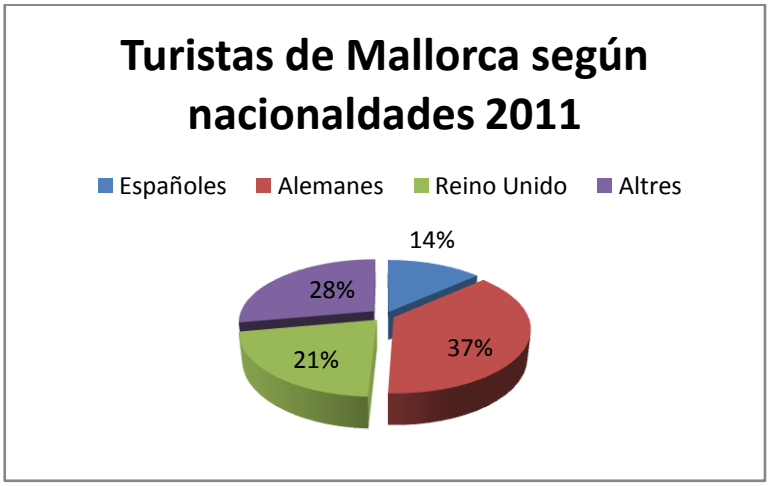
_____

4. ¿Qué lugar ocupa el turismo en la economía nacional?

_____

_____

OBSERVA ESTE GRÁFICO DE SECTORES Y CONTESTA LA PREGUNTA 5 Y 6



Fte: CAIB

5. El turismo nacional es el que procede de otros lugares de España, y ocupa el _____ lugar.

6. Acaba esta gráfica y pinta de color verde la barra que representa el turismo nacional y de color azul alemanes, amarillo inglés y el resto de color marrón. Contesta después, ¿qué turismo es más importante, el nacional o el extranjero? ¿Por qué debe ser así?

_____

_____

_____

_____

45				
40				
35				
30				
25				
20				
15				
10				
5				
	nacional	alemanes	ingleses	otros

7. Define el trabajo que realizan los tour operadores:

_____

_____

_____

_____

8. Di en qué orden se llevan a cabo las actividades siguientes:

	Transporte del turista a la destinación
	Creación de un paquete turístico
	Alojamiento en el hotel
	Compra del paquete en la agencia de viajes

9. ¿Qué es necesario hacer para mantener el entorno natural en buenas condiciones, tanto para la gente que vive aquí, como para compartirlo con los turistas que nos visitan?

_____

_____

_____

10. Define la expresión "paquete turístico":

_____

_____

_____

11. ¿Qué servicios ofrecen las agencias de viajes?

_____

_____

_____

12. ¿Qué criterios se siguen para que un hotel tenga las estrellas que tiene?

_____

_____

_____

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

_____

_____

_____

_____

14. ¿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.

_____

_____

_____

_____

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

_____

_____

_____

_____

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 ☐	NS/NC ☐	No ☐

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

Sí ☐	NS/NC ☐	No ☐

Las instalaciones visitadas han sido adecuadas

Sí ☐	NS/NC ☐	No ☐

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

Sí ☐	NS/NC ☐	No ☐

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

Gracias