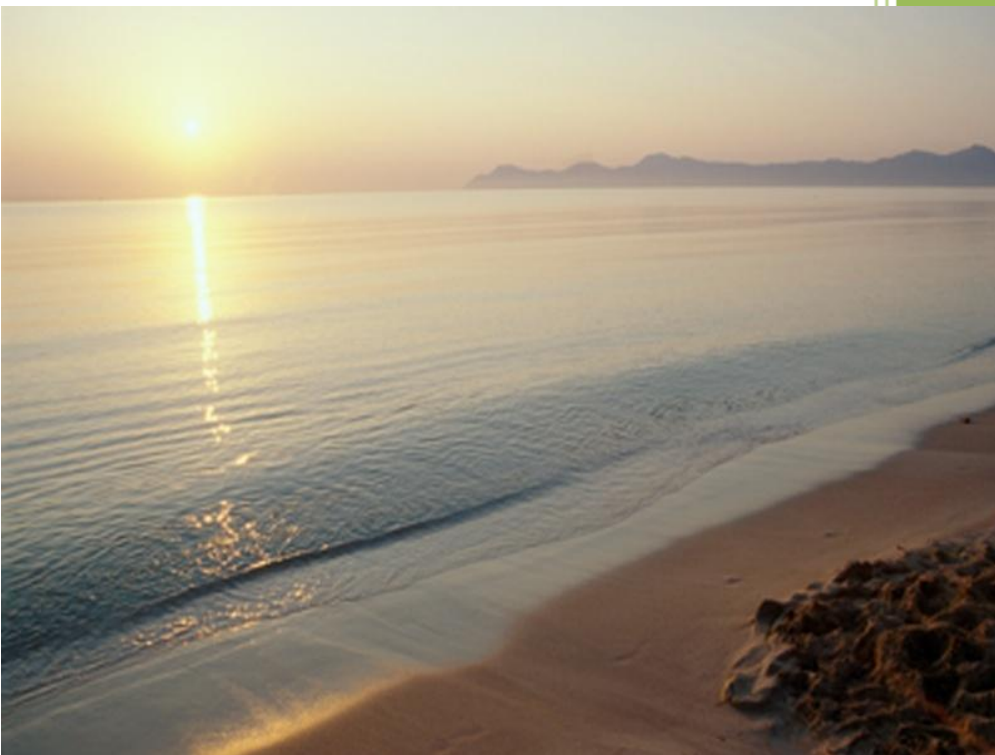




**FEDERACIÓN EMPRESARIAL  
HOTELERA DE MALLORCA**

## Visita cultural a un Hotel



CENTRE: \_\_\_\_\_

NOM I LLINATGES:

\_\_\_\_\_

HOTEL: \_\_\_\_\_

DATA VISITA:

\_\_\_\_\_

Adaptació dels manuals originals realitzats pels autors: Francesc Barbón  
Sureda, Maria Orpi Mayol, Paco Galiana Costa i Antònia Tur Balaguer



# Abans de la visita

1. Has visitat mai un hotel? Què recordes d'aquestes visites?

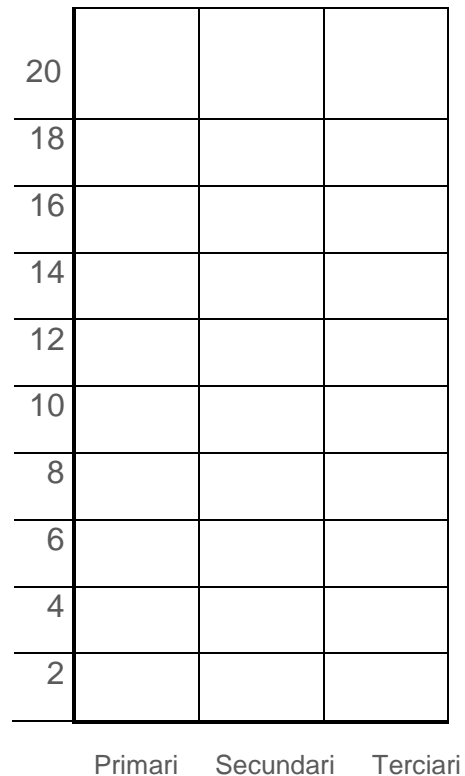
---

---

---

2. Investiga a quin sector (primari, secundari o terciari) pertanyen els diferents treballs dels pares i mares de la vostra classe. Realitza un recompte ajudant-te de la taula de l'esquerra i elabora un gràfic de barres a la taula de la dreta.

Feines	Pare	Mare	Total
Agricultura			
Ramaderia			
Pesca			
Indústries de la construcció			
Indústries del moble i la fusta			
Indústria del metall			
Indústria alimentària			
Indústria tèxtil			
Serveis sanitaris			
Serveis educatius			
Serveis culturals			
Serveis de seguretat			
Serveis turístics i de diversió			
Serveis financers			
Comerç			
Serveis de comunicacions			





3. Enumera diferents tasques que es poden fer en un hotel:

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

4. Assenyala els motius pels quals creus que Mallorca és un destí turístic important:

*clima suau*       *pistes d'esquí*       *platges*  
 *bellesa natural*       *bons hotels*       *rafting*

5. En aquest mapa de Mallorca anomena i situa les zones turístiques més importants (de color blau ) i les zones on el turisme no és important (taronja)



MUNICIPI	NÚM. PLACES HOTELERES
Alaró	125
Alcúdia	26.783
Algaida	89
Andratx	3.616
Búger	12
Bunyola	208
Calvià	59.654
Campos	385
Capdepera	18.367
Felanitx	6.276
Inca	36
Llucmajor	12.887
Manacor	14.754
Muro	16.075
Palma	43.575
Pollença	7.285
Ses Salines	3.990
Sant Llorenç des Cardassar	25.384
Sóller	2.744
Son Servera	11.550



6. Els centre turístics estan situats a \_\_\_\_\_  
i les zones amb menys importància turística estan situades a \_\_\_\_\_.

7. La imatge del litoral mallorquí no sempre ha tingut l'aspecte que avui coneixem. Relaciona en el mapa els ports pesquers que en els anys 60 es convertiren en zones turístiques . Acoloreix els municipis als quals pertanyen.



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. Escriu noms d'hotels del nostre municipi i esbrina la seva categoria:

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



9. Anomena tres mesures de protecció ambiental que es realitzen en un hotel:

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

10. Quins canvis ha produït l'augment del turisme a les Illes Balears ?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Durant la visita

Ara escolta atentament allò que et dirà el professor referent a la visita que realitzareu a l'hotel. Us organitzaran en quatre grups i penseu a dur el quadernet i el llapis per anotar les respostes.

Recordeu que esteu en un hotel i en cap moment heu de molestar els clients i els treballadors.

1. Omple les dades referents a l'hotel que visites:

NOM: \_\_\_\_\_ CATEGORIA: \_\_\_\_\_

- Quina és la platja més propera? \_\_\_\_\_
- Quins serveis i edificis hi ha prop de l'hotel? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



2. Anomena els diferents departaments per on has passat i en l'ordre corresponent:

1r \_\_\_\_\_

2n \_\_\_\_\_

3r \_\_\_\_\_

4t \_\_\_\_\_

3. Escriu el càrrec i la funció de cada cap de departament:

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

4. Quina preparació es necessita per poder realitzar cada un dels treballs anteriors?

---

---

---

### **RECEPCIÓ**

---

a) Quines són les llengües més emprades a la recepció per parlar amb els clients?

---

---

b) Què significa check-in? A partir de quina hora es pot realitzar?

---

---

c) Què significa check-out? Fins a quina hora es pot realitzar?

---

---



d) Quin perfil de turista sol freqüentar l'hotel: edat, país de procedència, gustos, particularitats, etc.?

---

---

---

---

e) Quins serveis d'oci ofereix l'hotel als turistes?

---

---

f) Quines mesures d'estalvi energètic proposaries per a la recepció?

---

---

#### BAR

---

g) Quina és l'hora en què el treball és més intens?

---

h) Quines són les begudes que es despatxen més?

---

---

i) Quins són els espectacles que es fan?

---

---



j) Quines són les funcions del Barman?

---

---

---

k) Quines coses es reciclen i de quina manera?

---

---

### **PISOS**

---

l) Quina és la feina de les cambres de pisos?

---

---

m) Quines mesures d'estalvi energètic poden realitzar a la seva feina?

---

---

n) Quin sistema tenen per saber si una habitació està buida?

---

---

o) Quin criteri empren per organitzar la neteja de les habitacions? Quines prioritzen?  
Per què?

---

---

---





**SERVEIS TÈCNICS**

---

p) Quina és la feina dels serveis tècnics?

---

---

q) Quins productes contaminants o tòxics utilitzen?

---

---

r) Quan hi ha més feina?

---

---

**CUINA**

---

s) En quines zones està dividida la cuina d'un hotel?

---

---

t) Quin horari de feina tenen?

---

---

u) De quin personal es disposa a la cuina d'un hotel? Com s'organitzen?

---

---

---



v) Quins menús hi preparen?

---

---

w) Com es conserven els aliments?

---

---

x) Enumera alguns dels sistemes d'higiene que s'empren a la cuina.

---

---

y) Quina forma de reciclatge utilitzen a la cuina?

---

---

#### RSC

---

z) La Comissió de Responsabilitat Social Corporativa de la Federació Empresarial Hotelera de Mallorca, formada per representants de les principals cadenes hoteleres de Mallorca, té com a objectius principals: la protecció de la infància, el foment de l'ocupabilitat, la proximitat social i el medi ambient, i la sostenibilitat. Aquesta comissió estableix unes directrius de gestió amb la finalitat de garantir uns principis ètics, basats en el respecte a les persones, a la societat en el seu conjunt, i al medi ambient.

Investiga quines passes hauríem de realitzar per sol·licitar un lloc de feina en aquest hotel.

---

---

---

---



# Després de la visita

## Llegeix aquesta informació:

Cada any uns 60 milions de turistes visiten Espanya. El nostre país atreu el turisme per diversos motius: la bellesa i varietat dels paisatges, el clima suau, les platges, el seu ric patrimoni històric i cultural, les activitats esportives que ofereix ...

El turisme és per a Espanya i molt especialment per a les Illes Balears una important font d'ingressos. Quan els turistes arriben a un lloc del nostre país, a Mallorca per exemple, necessiten una sèrie de serveis (hotels, aeroport, restaurants, agències de viatges, museus, botigues, transport ...).

El turisme i totes les activitats econòmiques que s'hi relacionen pertanyen al sector serveis, per tant el turisme és el sector més important de l'economia espanyola (devers 2 milions de persones hi treballen directa o indirectament). Espanya és el segon país del món en recepció de turistes després de França i el quart en ingressos provinents del turisme.

La majoria de turistes que arriben a Espanya procedeixen d'Europa, fonamentalment de Gran Bretanya i Alemanya (països en els quals les condicions climàtiques no són tan favorables com les espanyoles). Les zones amb més afluència turística són Catalunya, les Illes Canàries, les Illes Balears, Andalusia i Comunitat Valenciana. El 45% dels turistes ve a l'estiu i la major afluència és als mesos de juliol i agost. Els últims anys hi ha hagut una afluència turística en temporada mitjana i baixa a causa de l'ofertament de productes associats a l'època estival: turisme de muntanya, turisme rural, esquí, golf, circuit d'art i monuments, congressos, circuits gastronòmics ...

Aquests darrers anys també ha tingut un gran creixement el turisme residencial, que pot ocasionar problemes d'urbanització a totes les illes.

A més de ser una important font d'ingressos el turisme comporta mantenir netes i atractives les platges, l'entorn rural, els pobles, les ciutats i els monuments. Possibilita el ressorgiment de pobles que estaven destinats a desaparèixer i moltes activitats tradicionals i artesanals. I darrerament s'ha vist l'enorme importància que té tenir cura de l'entorn natural i respectar al màxim el paisatge.

Els serveis turístics són els encarregats de fer possible que els turistes tinguin ganes d'anar a un lloc determinat i de poder-hi estar (allotjament i manutenció) així com de visitar-lo (transport). Anomenem producte turístic a l'organització de totes aquestes activitats que fan possible comercialitzar un destí turístic. De què el **producte turístic** arribi als possibles consumidors se n'encarreguen dos tipus d'empreses: els majoristes de viatges i les agències de viatges. Els **majoristes de viatges** són unes empreses que organitzen els viatges per visitar un lloc determinat. Firmen contractes amb diferents hotels per poder oferir l'allotjament i la manutenció, i fan possible el transport dels turistes. El conjunt de tot això l'anomenem **paquet turístic**, que ofereixen al mercat a través dels fulletons. Les **agències de viatges** són les que venen els paquets dels fulletons directament als clients, o els fan la reserva del transport i l'allotjament d'una manera individual, segons la demanda del client.

Si el turista ha comprat un paquet turístic, a l'arribada l'esperarà qualcú i l'acompanyarà al seu hotel amb un transport contractat. Si el turista ve pel seu compte es desplaçarà ell mateix a l'hotel reservat. Ja a la destinació turística, els **hotels** ofereixen l'allotjament i la manutenció i les agències de viatge la possibilitat de fer excursions, però hi trobem també altres serveis, com bars, restaurants, cotxes de lloguer, espectacles ... A tots aquests serveis els anomenem **serveis turístics**.



1. Redacta l'itinerari que has seguit anomenant característiques dels departaments que has visitat.

---

---

---

---

---

---

---

---

2. Pinta i anomena les zones d'Espanya que tenen més turisme.





3. Quants turistes visiten Espanya anualment? Quin lloc ocupa Espanya quant a recepció de turistes?

---

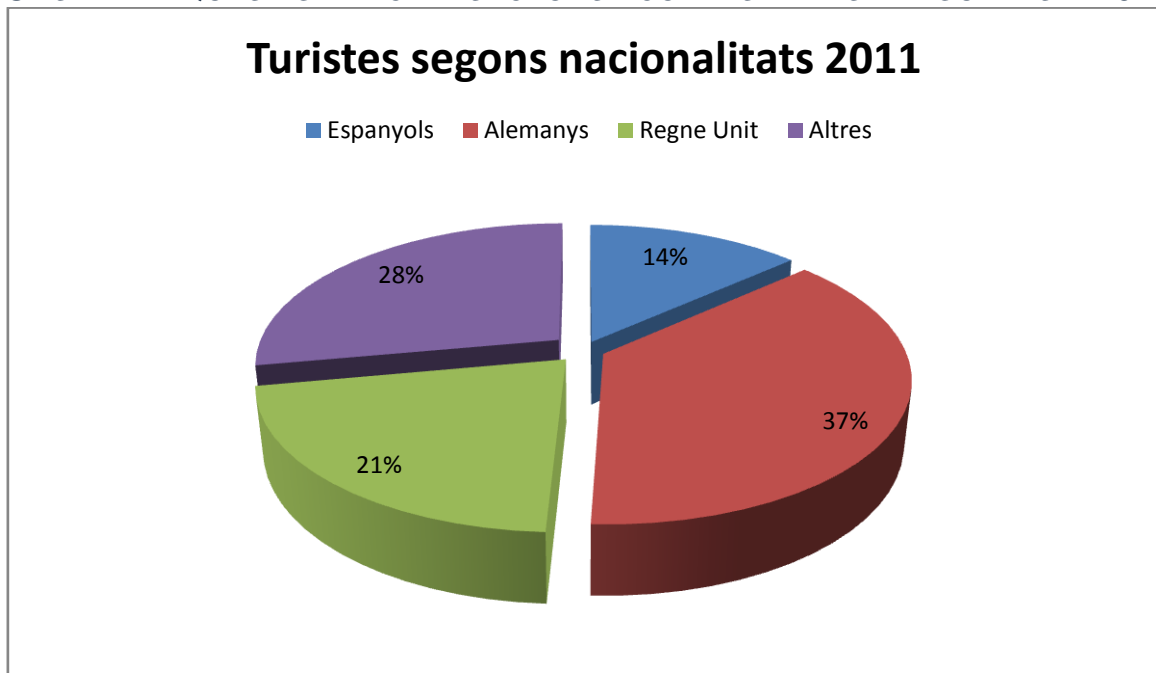
---

4. Quin lloc ocupa el turisme en l'economia nacional?

---

---

**OBSERVA AQUEST GRÀFIC DE SECTORS I CONTESTA LES PREGUNTES 4 I 5**



5. El turisme nacional és el que procedeix d'altres indrets d'Espanya, i ocupa el \_\_\_\_\_ lloc.



6. Acaba aquesta gràfica i pinta de color verd la barra que representa el turisme nacional i de color blau alemanys, groc anglesos i la resta de color marró. Contesta quin turisme és més important, el nacional o l'estranger?

---

45				
40				
35				
30				
25				
20				
15				
10				
5				
	nacional	alemanys	anglesos	altres

7. Defineix la feina que fan els Tour Operadors :

---

---

---

8. Digués en quin ordre es duen a terme les activitats següents:

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Transport del turista a la destinació    |
| <input type="checkbox"/> | Creació d'un paquet turístic             |
| <input type="checkbox"/> | Allotjament de l'hotel                   |
| <input type="checkbox"/> | Compra del paquet a l'agència de viatges |



9. Què cal fer per mantenir l'entorn natural en bones condicions tant per a la gent que viu aquí com per compartir amb els turistes que ens visiten?

---

---

---

10. Defineix l'expressió "paquet turístic":

---

---

11. Quins serveis ofereixen les agències de viatges?

---

---

12. Quins criteris es segueixen perquè un hotel tingui les estrelles que té?

---

---

---

13. Si fossis treballador d'un hotel, de quin departament t'agradaria formar part? Enumera quines serien les teves funcions.

---

---

---

---

14. Com anunciaries aquest hotel per augmentar el nombre de clients que al llarg de tot l'any el visiten? Escriu un eslògan per promocionar l'hotel que has visitat. Centra't en la situació de l'hotel i en els serveis que aquest ofereix.

---

---

---



15.Imagina't que fas feina a la recepció d'un hotel. Quines sortides i excursions recomanaries fer als clients com a opcions alternatives a la platja?

---

---

---





### QÜESTIONARI DE QUALITAT

Assenyala amb una X la resposta que consideris més adequada. I fes, si ho consideres oportú, alguna observació

T'ha agradat la visita

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

Creus que has après les diferents activitats que es desenvolupen en un hotel

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

Les instal·lacions visitades han estat adequades

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

El material didàctic es correspon amb els conceptes explicats en la visita

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

Comenta breument què milloraries per a properes visites o què es podria completar

Gràcies