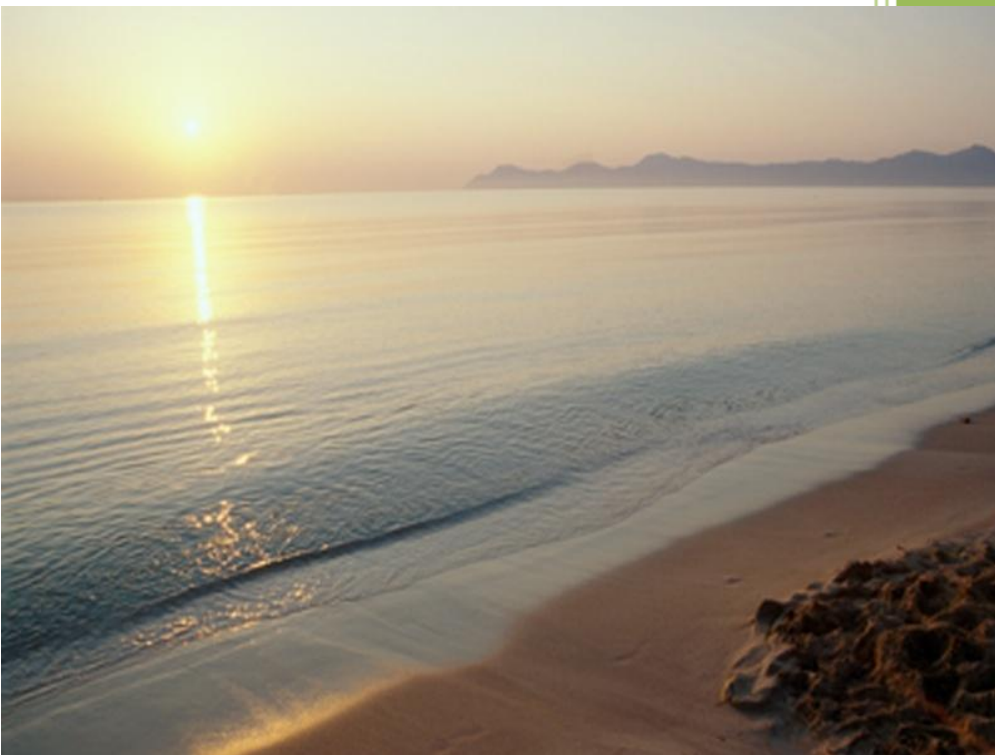




**FEDERACIÓN EMPRESARIAL  
HOTELERA DE MALLORCA**

## Visita cultural a un Hotel



ESCOLA: \_\_\_\_\_

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. Què recordes de les teves anteriors visites a un hotel?

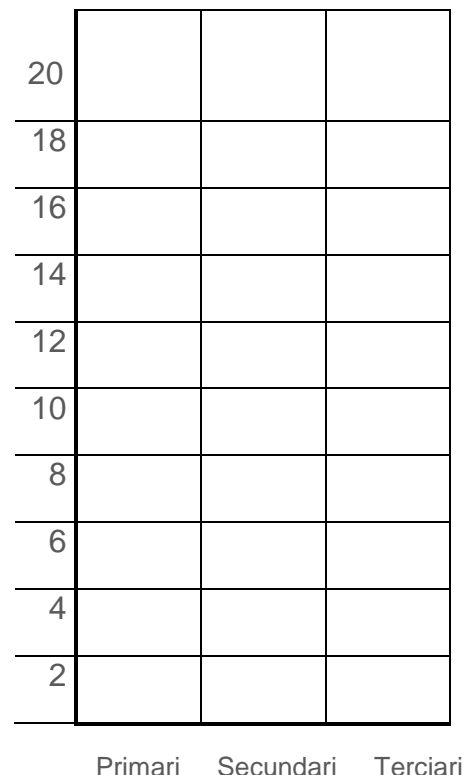
---

---

---

2. Elabora un gràfic de barres sobre els treballs dels pares i mares de la vostra aula. Classifica'ls segons siguin del sector primari, secundari i terciari.

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 feines que es poden fer a un hotel:

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

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

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

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

*clima suau*       *pistes d'esquí*       *platges*

*belleza 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 (marró)



MUNICIPI	Nº 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. Col·loca en el mapa els ports pesquers que 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. Cerca noms d'hotels del nostre municipi i esbrina la seva categoria:

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

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

9. Anomena tres mesures de protecció ambiental que es realitzen a un Hotel:

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

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

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

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

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

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

Recordeu que esteu a un hotel i en cap moment hem de molestar els clients ni els treballadors.



# Durant la visita

1. Omple les dades referent 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 amb l'ordre corresponent:

1r. \_\_\_\_\_ 2n. \_\_\_\_\_

3r. \_\_\_\_\_ 4t. \_\_\_\_\_

3. Escribeu el càrrec i la funció que té cada cap de departament:

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

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

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

## RECEPCIÓ

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

\_\_\_\_\_



b) *Investiga sobre el tipus de turista que sol freqüentar l'hotel: edat, país de procedència, gustos, particularitats, etc*

---

---

---

---

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

---

---

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

---

---

#### **BAR**

---

e) *Quina és l'hora en que el treball és més intens?*

---

f) *Tipus de begudes que es despatxen més:* \_\_\_\_\_

---

g) *Espectacles que es fan:* \_\_\_\_\_

---

h) *Com reciclen?*

---

---



**PISOS**

---

i) *En què consisteix el treball de les cambreres de pisos?*

---

---

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

---

---

k) *Quin sistema tenen per saber si una habitació està lliure?*

---

---

**SERVEIS TÈCNICS**

---

l) *En qué consisteix el seu treball?* \_\_\_\_\_

---

m) *Quins productes contaminants o tòxics utilitzen?*

---

---

n) *Quan hi ha més feina?* \_\_\_\_\_

---





**CUINA**

---

o) *En quines zones està dividida una cuina d'hotel?*

---

---

p) *Quin horari de feina tenen?*

---

q) *Menús que preparen:*

---

---

r) *Com es conserven els aliments?*

---

s) *Quina forma de reciclatge utilitzen a la cuina?*

---

---



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

Aquests darrers anys també ha tengut un gran creixement el turisme residencial, que està ocasionant problemes d'urbanització a totes les illes.

A més de ser una important font d'ingressos el turisme obliga als país a 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 cuidar 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 que el **producte turístic** arribi als possibles consumidors se n'encarreguen dos tipus d'empreses: els tour-operadors i les agències de viatges. Els **tour operadors** són unes empreses que organitzen els viatges per visitar un lloc determinat. Firmen contractes amb diferents hotels per poder oferir allotjament i la manutenció, i fan possible el transport dels turistes. Al conjunt de tot això l'anomenem **paquet turístic**, que ofereixen al mercat a través dels fullets. Les **agències de viatges** són les que venen els paquets dels fullets 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 i assenyala els departaments que has visitat. Anomena alguna característica que t'hagi cridat l'atenció de cada un d'ells.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

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





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

---

---

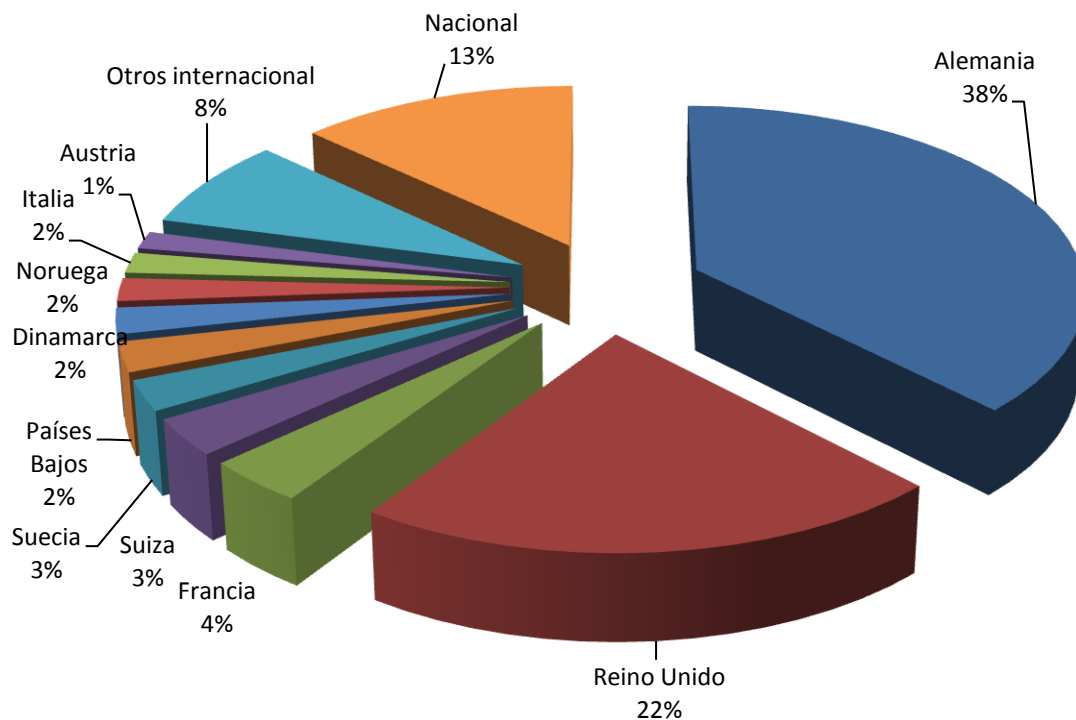
4. Quin lloc ocupa el turisme en l'economia nacional?

---

---

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

### Turistes de Mallorca segons nacionalitat 2012





5. El turisme nacional es 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 després 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 Operador :

---

---

---

---

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


Transport del turista a la destinació

Creació d'un paquet turístic

Allotjament de l'hotel

Compra del paquet a l'agència de viatges



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

---

---

---

10. Defineix la següent expressió "paquet turístic":

---

---

---

10. Quins serveis ofereixen les agències de viatges?

---

---

---

