Lanbide
Euskal Enplegu Zerbitzua
Servicio Vasco de Empleo

HOSTELERÍA
Y TURISMO

Certificado de Profesionalidad

OPERACIONES PARA EL JUEGO EN ESTABLECIMIENTOS DE BINGO

[Nivel 1]

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO
ENPLEGU ETA GIZARTE GAIETAKO SAILA
DEPARTAMENTO DE EMPLEO Y ASUNTOS SOCIALES

koalifikazioen eta lanbide heziketaren euskal institutua
Instituto vasco de cualificaciones y formación profesional

Contenidos

I IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

DENOMINACIÓN 06
CÓDIGO 06
FAMILIA PROFESIONAL 06
ÁREA PROFESIONAL 06
CUALIFICACIÓN PROFESIONAL DE REFERENCIA 06
NIVEL DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL 06
COMPETENCIA GENERAL 06
RELACIÓN DE UNIDADES DE COMPETENCIA
QUE CONFIGURAN EL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD 06
ENTORNO PROFESIONAL 06
RELACIÓN DE MÓDULOS, UNIDADES FORMATIVAS Y DURACIONES 07

II PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

1 Unidad de competencia 1 10
REALIZAR LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE ADMISIÓN Y CONTROL DE CLIENTES EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS DE AZAR

2 Unidad de competencia 2 11
REALIZAR LAS OPERACIONES AUXILIARES Y DE VENTA DE CARTONES PROPIAS DE UNA SALA DE JUEGO DE BINGO.

3 Unidad de competencia 3 14
REALIZAR LAS ACTIVIDADES REFERIDAS A LA LOCUCIÓN DE NÚMEROS Y PAGO DE PREMIOS EN SALAS DE BINGO

4 Unidad de competencia 3 15
COMUNICARSE CON DIFERENTES INTERLOCUTORES HABITUALES DE ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS DE AZAR

III FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

1 Módulo Formativo 1: 20
ADMISIÓN Y CONTROL DE CLIENTES EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS DE AZAR

2 Módulo Formativo 2: 22
VENTA DE CARTONES DE BINGO

3 Módulo Formativo 3: 25
LOCUCIÓN Y PAGO DE PREMIOS EN SALAS DE BINGO

4 Módulo Formativo 4: 27
OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS DE AZAR

5 Módulo Formativo 5: 30

IV PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES, REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS Y CRITERIOS DE ACCESO

FORMADORES 34

ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS 35

CRITERIOS DE ACCESO 36

I IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

DENOMINACIÓN

OPERACIONES PARA EL JUEGO EN ESTABLECIMIENTOS DE BINGO

CÓDIGO

HOTJ0111

FAMILIA PROFESIONAL

Hostelería y Turismo.

ÁREA PROFESIONAL

Juegos de Azar

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL DE REFERENCIA

HOT540_1 Operaciones para el juego en establecimientos de bingo (Real Decreto 561/2011, de 20 de abril)

NIVEL DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL

1

COMPETENCIA GENERAL

Realizar, bajo supervisión, las operaciones relacionadas con el desarrollo del juego del bingo, aplicando el reglamento vigente en su admisión al establecimiento, vendiendo a los clientes los cartones para que se desarrolle el juego, locutando los números y abonando los premios correspondientes así como intercambiar información operativa en actividades rutinarias relacionadas con el juego del bingo.

RELACIÓN DE UNIDADES DE COMPETENCIA QUE CONFIGURAN EL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

-UC1765_1: Realizar las actividades propias de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar.
-UC1766_1: Realizar las operaciones auxiliares y de venta de cartones propias de una sala de juego de bingo.
-UC1767_1: Realizar las actividades referidas a la locución de números y pago de premios en salas de bingo.
-UC1768_1: Comunicarse con diferentes interlocutores habituales de establecimientos de juegos de azar.

ENTORNO PROFESIONAL

Ámbito profesional

Desarrolla su actividad profesional en pequeñas y medianas empresas del sector privado de juego del bingo, realizando sus funciones como locutor y vendedor, bajo la supervisión de un jefe de mesa de bingo, jefe de sala o superior jerárquico equivalente. En aplicación de la normativa vigente referida a la admisión de clientes en establecimientos de juegos de azar, puede desempeñar sus funciones como personal de admisión y control.

Sectores productivos

Esta cualificación se ubica en el sector de juegos de azar y recreativos, concretamente en el subsector de salas de bingo, en el que se desarrolla este juego reglamentado por la normativa vigente.

Ocupaciones o puestos de trabajo

4443.1093 Locutor-vendedor de bingo
4443.1039 Empleado admisión y control salas
4443.1048 Empleados de casinos y salas de juego, en general

RELACIÓN DE MÓDULOS Y UNIDADES FORMATIVAS Y DURACIONES

MÓDULO FORMATIVO	HORAS	UNIDADES FORMATIVAS	HORAS
MF1765_1 Admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar	40		
MF1766_1 Venta de cartones de bingo	60		
MF1767_1 Locución y pago de premios en salas de bingo	50		
MF1768_1 (Transversal) Operaciones básicas de comunicación en establecimientos de juegos de azar	60		
MP0011 Prácticas profesionales no laborales de Operaciones para el juego en establecimientos de bingo.	40		
TOTAL HORAS	250		

II PERFIL PROFESIONAL

Unidad de competencia 1
REALIZAR LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE ADMISIÓN Y CONTROL DE CLIENTES EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS DE AZAR 1

Unidad de competencia 2
REALIZAR LAS OPERACIONES AUXILIARES Y DE VENTA DE CARTONES PROPIAS DE UNA SALA DE JUEGO DE BINGO 2

Unidad de competencia 3
REALIZAR LAS ACTIVIDADES REFERIDAS A LA LOCUCIÓN DE NÚMEROS Y PAGO DE PREMIOS EN SALAS DE BINGO 3

Unidad de competencia 4
COMUNICARSE CON DIFERENTES INTERLOCUTORES HABITUALES DE ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS DE AZAR 4

1 Unidad de competencia 1:
REALIZAR LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE ADMISIÓN Y CONTROL DE CLIENTES EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS DE AZAR

Código: UC1765_1

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Poner a punto el puesto de trabajo para la realización de operaciones pautadas de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar.

CR 1.1 Las aplicaciones informáticas y otros medios propios del puesto de trabajo del mostrador de admisión de clientes en establecimientos de juegos de azar, se comprueban en lo referido a su disponibilidad, con el fin de que estén disponibles antes de la apertura de la sala.

CR1.2 El listado de clientes que tienen prohibido el acceso a la sala de juego se actualiza antes de su apertura, de acuerdo a los archivos facilitados por la Administración competente.

CR1.3 El cierre de los medios informáticos se efectúa al final de la jornada, realizando copias de seguridad de los archivos que eviten la pérdida de datos susceptibles de posibles inspecciones.

CR1.4 Las anomalías o disfunciones detectadas en la comprobación del puesto de trabajo, se comunican con prontitud al superior jerárquico para su subsanación.

RP2: Identificar a los clientes que pretenden acceder al establecimiento de juego siguiendo el protocolo establecido y consultando el registro de prohibidos para controlar el acceso a la sala de juego.

CR2.1 El acceso a la sala se controla en cumplimiento de la legislación vigente, solicitando al cliente en la forma establecida por el procedimiento interno, su documento de identificación personal.

CR2.2 La identificación del cliente, por medio de su documento de identidad, se realiza consultando el registro de prohibidos emitido por la administración competente y verificando si figura en él.

CR2.3 La autorización de acceso, en su caso, se informa verbalmente al cliente en el modo establecido por el procedimiento interno y se procede a la consulta de ficha de cliente.

CR2.4 La denegación de acceso, en su caso, se notifica verbalmente al cliente y en el modo establecido por el procedimiento interno, devolviéndole su documento de identidad.

CR2.5 Las causas administrativas que impiden el acceso al establecimiento se informan al cliente, si así lo solicita, cumpliendo el reglamento vigente.

CR2.6 Las reclamaciones o incidentes producidos por clientes a los que se ha denegado su acceso al establecimiento de juego, se comunican inmediatamente al jefe de sala o superior jerárquico equivalente en previsión de un agravamiento de la situación.

CR2.7 La devolución del documento de identificación del cliente se realiza una vez comprobada o introducida su ficha en la base de datos del establecimiento.

CR2.8 Las medidas relativas a la prevención de riesgos laborales físicos, como movimientos repetitivos, posturas forzadas y las propias condiciones del puesto, como utilización de pantallas, ruidos de máquinas, ruido en general, iluminación y luminancia, temperatura, ventilación, climatización, dióxido y monóxido de carbono procedentes del humo del tabaco, se adoptan de acuerdo con el Plan de prevención establecido.

CR2.9 Las medidas relativas a la prevención de riesgos laborales psicológicos, como carga de trabajo, trabajo nocturno y rotación de turnos que puedan ser causantes de estrés o de riesgos psicosociales, se adoptan de acuerdo con el Plan de prevención establecido.

CR2.10 Las actividades relativas a la atención a clientes, especialmente las relacionadas con la admisión y control de clientes, se realizan aplicando los procedimientos internos que garanticen la seguridad personal.

RP3: Operar con bases de datos informáticas de establecimientos de juegos de azar según las instrucciones recibidas y accediendo a las fichas personales de los clientes o procediendo a su registro con el fin de mantenerlas actualizadas.

CR3.1 La utilización de las bases de datos de los clientes se realiza respetando la legislación vigente relativa a protección de datos personales.

CR3.2 La existencia de la ficha de cliente en las bases de datos propias se verifica con los datos aportados por el documento de identificación personal.

CR3.3 El registro de los datos del cliente se realiza, una vez comprobada la ausencia de ficha abierta en la aplicación informática, actualizando la base de datos del establecimiento.

CR3.4 La devolución del documento de identificación del cliente se realiza una vez comprobada o introducida su ficha en la base de datos del establecimiento.

CR3.5 Las normas relativas a la seguridad en la utilización de equipos informáticos se aplican en el desarrollo de las tareas, minimizando los riesgos derivados de ellas.

RP4: Realizar el cobro de entradas a establecimientos de juegos de azar, bajo supervisión y de acuerdo con los procedimientos internos establecidos y los medios disponibles.

CR4.1 La solicitud de compra de la entrada que da acceso al establecimiento de juego, si fuera necesaria, se atiende cortésmente y aplicando el procedimiento interno establecido por la empresa.

CR4.2 El cobro de la entrada se realiza aceptando los medios de pago establecidos por la empresa y utilizando los medios tecnológicos disponibles, tales como datáfono o expendedora de tiques.

CR4.3 El cambio de efectivo, en caso necesario, se entrega al cliente, verificando su exactitud y facilitando la comprobación del cliente.

CR4.4 La entrada al establecimiento se entrega al cliente y se informa, en su caso, acerca de los servicios a que da derecho su pago.

CR4.5 Los arqueos de caja se efectúan al principio y al final de la jornada aplicando las normas de seguridad establecidas internamente por la empresa.

Contexto profesional:

Medios de producción y/o creación de servicios

Establecimientos de juegos de azar. Mostrador de admisión y control de clientes, en salas de juego de bingo, casinos o salones de juegos. Medios informáticos, programas informáticos y material de oficina. Medios de cobro. Uniformes y acreditaciones personales.

Productos o resultado del trabajo

Comprobación de disponibilidad de aplicaciones informáticas dedicadas a la admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar. Comprobación y registro de bases de datos de clientes. Actualización de listados internos, de clientes con acceso prohibido a establecimientos de juegos de azar. Comprobación de documentación identificativa de clientes. Aplicación de la normativa vigente de la administración competente en el control de acceso de clientes a la sala de juego. Detección e información a clientes de denegación de acceso. Comunicación a sus superiores de incidencias y reclamaciones durante la admisión y control de clientes. Aplicación de normas de prevención de riesgos laborales en la operativa habitual. Operaciones de cobro de entradas de acceso a establecimientos de juego según procedimientos internos. Arqueos iniciales y finales de caja efectuados.

Información utilizada o generada

Registros de clientes en bases de datos. Listado de clientes con acceso prohibido a la sala de juego, facilitados por la administración competente. Reglamentación de la administración competente referida a la prohibición de acceso a clientes. Normativa de protección de datos. Medidas específicas establecidas de prevención de riesgos laborales. Información sobre servicios ofertados en el establecimiento. Documentos justificativos del cobro de entradas. Manuales de procedimientos internos.

2 Unidad de competencia 2:
REALIZAR LAS OPERACIONES AUXILIARES Y DE VENTA DE CARTONES PROPIAS DE UNA SALA DE JUEGO DE BINGO

Código: UC1766_1

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Realizar operaciones auxiliares en salas de juego de bingo, bajo supervisión y siguiendo procedimientos establecidos, para facilitar el desarrollo del juego con agilidad, eficacia y transparencia.

CR1.1 Los rotuladores destinados a tachar o marcar de forma indeleble los números en los cartones de juego de bingo se proporcionan a los clientes antes del inicio de la partida.

CR1.2 Los marcadores o testigos que identifican la mesa donde se encuentra el cliente que ha cantado bingo o línea, se ubican en los lugares de la sala predeterminados por la empresa, disponiendo fácilmente de ellos durante el juego.

CR1.3 Las señales acústicas de la zona destinada a los vendedores se comprueban en lo referido a su funcionamiento, para el buen desarrollo de la jornada, informando a su superior jerárquico en caso de disfunción.

CR1.4 La provisión de efectivo para la venta de cartones se solicita al cajero en la mesa de control al principio de la jornada laboral, liquidando su venta al final de la jornada.

CR1.5 Las tarjetas para señalizar cambios pendientes de pago a clientes se comprueban en cuanto a su clase, número y disponibilidad.

CR1.6 La previsión de cartones a la venta para la primera partida se realiza solicitando a los clientes de las diferentes zonas de la sala, el número de cartones que desea jugar.

CR1.7 Los cartones de juego de bingo necesarios para la primera partida se solicitan a la mesa de control por series completas.

CR1.8 Las normas relativas a la seguridad en la utilización de equipos y materiales propios de la sala de juego se aplican en el desarrollo de las tareas, minimizando los riesgos derivados de ellas..

RP2: Realizar las actividades protocolarizadas de venta y cobro de cartones del juego de bingo a los clientes, bajo supervisión y de forma que se cumplan los objetivos comerciales de la empresa.

CR2.1 La retirada de cartones jugados y no premiados de cada mesa, si los hubiera, se realiza con prontitud antes de la venta de los siguientes, evitando posibles fraudes y se procede a su eliminación en el lugar dispuesto por la empresa.

CR2.2 Los cartones se ofrecen a la venta atendiendo a su numeración correlativa, cumpliendo con el reglamento del juego del bingo y garantizando la transparencia del mismo.

CR2.3 La venta se efectúa exclusivamente en la propia mesa de los clientes, por orden de acomodación a la misma, comprobando que todos los clientes de la zona de venta asignada han sido atendidos.

CR2.4 La venta de cartones se efectúa con el ritmo que permita realizar el número de partidas óptimo establecido por la empresa, en función de la afluencia de clientes.

CR2.5 Los cartones no vendidos en una primera vuelta, se ofrecen de nuevo a los clientes, a otros vendedores o al vendedor de cierre hasta conseguir la venta de la totalidad de los cartones antes del inicio de una nueva partida.

CR2.6 Los cartones que faltan durante la venta, en caso de que los clientes deseen jugar más unidades, se solicitan verbalmente al vendedor de cierre.

CR2.7 Los cartones se cobran a los clientes en efectivo, en el acto y al precio unitario establecido por la legislación vigente.

CR2.8 Los cambios de dinero pendientes de entrega a los clientes se marcan con las tarjetas correspondientes y se devuelve el efectivo durante la partida en curso.

CR2.9 El fin de la venta de cartones se produce una vez atendidas todas y cada una de las zonas y revisado este extremo por el vendedor de cierre.

CR2.10 El número de cierre de los cartones correspondiente al último cartón vendido se comunica a la mesa de control, para que el jefe de mesa anuncie los cartones vendidos, los premios y el comienzo de la partida.

CR2.11 La venta de cartones para la siguiente partida se comienza una vez comprobado que el bingo cantado por el cliente es correcto y se cierra la partida.

CR2.12 Las actividades relativas a la atención a clientes, especialmente las relacionadas con la venta y el cobro de cartones se realizan aplicando los procedimientos internos que garanticen la seguridad personal.

RP3: Liquidar la recaudación de la venta de cartones de cada partida, bajo supervisión, y siguiendo pautas establecidas, para que el cajero proceda a su distribución entre premios y caja, respetando el reglamento vigente del juego del bingo.

CR3.1 La recaudación producto de la venta de cartones se liquida al cajero una vez se haya cantado la primera línea o líneas y se haya verificado que son pertinentes.

CR3.2 El efectivo para cambios se solicita al cajero en función de las monedas de cambio establecidas internamente y el cambio sobrante.

CR3.3 Los cambios pendientes de pago a los clientes se solicitan al cajero según el número y el importe de las tarjetas entregadas.

CR3.4 Los cartones para la venta siguiente se solicitan a la mesa de control, por series completas y según los cartones vendidos en la partida anterior y el número de clientes presentes en la sala.

CR3.5 Los cambios pendientes de pago a los clientes se devuelven antes del término de la partida, recogiendo las

tarjetas marcadoras para saldar la deuda contraída por el cliente.

RP4: Facilitar el desarrollo del juego, bajo supervisión y según los protocolos establecidos, realizando las actividades de control necesarias para que éste se desarrolle con eficacia y transparencia.

CR4.1 La zona de venta se controla, interrumpiendo la jugada en el momento que el cliente cante un premio mediante señales acústicas, tales como timbres o repetición en voz alta del premio, para detener la locución de las bolas.

CR4.2 El cartón del cliente que canta línea, se solicita para su comprobación por parte del vendedor y su número de serie se comunica verbalmente a la mesa de control para su verificación.

CR4.3 El cartón con la línea premiada se asegura que ha sido comprobado por el jefe de mesa, bien sea de forma visual u oral.

CR4.4 La mesa donde se encuentra el cliente afortunado con la línea, se marca con el testigo, devolviendo al cliente su cartón para que pueda continuar la partida.

CR4.5 El cartón del cliente que canta bingo, se solicita para su comprobación por parte del vendedor y su número de serie se comunica a la mesa de control para su verificación.

CR4.6 El cartón con el bingo premiado se asegura que ha sido comprobado, bien sea de forma visual u oral.

CR4.7 La mesa donde se encuentra el cliente premiado con el bingo se marca con el testigo, devolviendo el cartón al cliente para que pueda cobrar el premio.

CR4.8 Las medidas relativas a la prevención de riesgos laborales físicos, como movimientos repetitivos, posturas forzadas y las propias condiciones del puesto, como utilización de pantallas, ruidos de máquinas, ruido en general, iluminación y luminancia, temperatura, ventilación, climatización, dióxido y monóxido de carbono procedentes del humo del tabaco, se adoptan de acuerdo con el Plan de prevención establecido.

CR4.9 Las medidas relativas a la prevención de riesgos laborales psicológicos, como carga de trabajo, trabajo nocturno y rotación de turnos que puedan ser causantes de estrés o de riesgos psicosociales, se adoptan de acuerdo con el Plan de prevención establecido.

Contexto profesional:

Medios de producción y/o creación de servicios

Establecimientos de juegos de azar. Instalaciones destinadas al desarrollo del juego de bingo. Material de oficina. Mobiliario específico de salas de juego de bingo. Tarjetas de cambio. Efectivo para cambios. Testigos para identificar a los clientes premiados. Timbres o señales acústicas de zona para interrumpir la jugada en caso de premio. Cartones del juego del bingo. Uniformes y acreditaciones personales.

Productos o resultado del trabajo

Comprobación de la disponibilidad de materiales y utensilios de juego tales como, rotuladores, cartones, testigos y señales acústicas de zona. Comprobación de cambios de moneda y tarjetas de cambio destinados a la venta de cartones del juego de bingo. Realización de las operaciones de venta y cobro de cartones de juego de bingo a los clientes según procedimientos internos. Liquidación de la venta de cartones del juego del bingo según procedimientos internos. Realización de las operaciones de comprobación y control durante el desarrollo de las partidas del juego de bingo según procedimientos internos. Intervención protocolarizada ante la aparición de premios. Aplicación de normas de prevención de riesgos laborales en la operativa habitual.

Información utilizada o generada

Reglamento del juego del bingo de la administración competente, en lo referido a la venta de cartones. Manuales de procedimientos internos de la sala de juego de bingo. Medidas específicas establecidas en el plan de prevención de riesgos laborales.

3 Unidad de competencia 3: REALIZAR LAS ACTIVIDADES REFERIDAS A LA LOCUCIÓN DE NÚMEROS Y PAGO DE PREMIOS EN SALAS DE BINGO

Código: UC1767_1

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Poner a punto el puesto de trabajo, para la realización de operaciones de locución en salas de bingo según los procedimientos internos establecidos.

CR1.1 Los sistemas de megafonía necesarios para realizar la locución de los números de las bolas se comprueban en lo referido a su funcionamiento, en evitación de incidencias en el trascurso del juego.

CR1.2 La comprobación del juego de bolas del bombo se realiza verificando que están todos los números y mostrando estos en los paneles luminosos e informativos, evitando incidencias y asegurando la transparencia en el juego.

CR1.3 Las anomalías o disfunciones detectadas en la comprobación del puesto de trabajo, se comunican con prontitud al superior jerárquico para su subsanación.

CR1.4 El serpentín del bombo de las bolas del juego de bingo se comprueba en evitación de atascos y alteraciones en el desarrollo de posteriores partidas.

CR1.5 Las normas relativas a la seguridad en la utilización de equipos y materiales propios de la sala de juego, tales como pantallas, ordenadores, micrófonos o bombo, se aplican en el desarrollo de las tareas, minimizando los riesgos derivados de ellas.

RP2: Locutar de forma protocolarizada los números de las bolas extraídas del bombo, en tono alto, claro y cortado, para asegurar su comprensión por parte de los clientes de la sala de bingo.

CR2.1 Los números pertenecientes a las bolas extraídas del bombo, se visualizan en el monitor procediendo a su locución inmediata.

CR2.2 La locución de los números se realiza en tono alto, claro y cortado, con un ritmo continuo y repitiendo aquellos números que puedan generar confusión, tales como las decenas de los números sesenta y setenta.

CR2.3 El número cantado se marca en la pantalla para que se refleje en los paneles distribuidos por la sala, de forma que sirvan de información al cliente.

CR2.4 La locución de los números pertenecientes a las bolas se detiene una vez que el cliente o posibles clientes han cantado línea y se anuncia este hecho por megafonía, informándoles de un posible premio.

CR2.5 La partida se reactiva de nuevo tras comprobar que la línea ha sido correcta, continuando la locución con el anuncio del siguiente número.

CR2.6 La locución de los números pertenecientes a las bolas se detiene una vez que el cliente o posibles clientes han cantado bingo, y se anuncia este hecho por megafonía, informándoles de un posible premio.

CR2.7 La locución de los números de las bolas del juego de bingo se da por terminada en cada partida una vez que el jefe de mesa ha comprobado que el bingo cantado ha sido correcto.

CR2.8 Las actividades relativas a la locución de números se realizan aplicando los procedimientos internos que garanticen la seguridad personal, en caso de presencia de clientes conflictivos.

CR2.9 Las medidas relativas a la prevención de riesgos laborales físicos, como movimientos repetitivos, posturas forzadas y las propias condiciones del puesto, como utilización de pantallas, ruidos de máquinas, ruido en general, iluminación y luminancia, temperatura, ventilación, climatización, dióxido y monóxido de carbono procedentes del humo del tabaco, se adoptan de acuerdo con el Plan de prevención establecido.

CR2.10 Las medidas relativas a la prevención de riesgos laborales psicológicos, como carga de trabajo, trabajo nocturno y rotación de turnos que puedan ser causantes de estrés o de riesgos psicosociales, se adoptan de acuerdo con el Plan de prevención establecido.

RP3. Realizar el pago de los premios a los clientes afortunados, liquidando la partida de bingo, según los procedimientos internos establecidos, para dar comienzo a la siguiente.

CR3.1 La cantidad asignada al premio se recuenta en presencia del cajero y se verifica con el comprobante del mismo, al finalizar cada partida, evitando errores y posibles reclamaciones.

CR3.2 Los premios se abonan en efectivo a los clientes afortunados una vez finalizada cada partida, recontando el importe en presencia del mismo, para que dé su conformidad y evitando reclamaciones.

CR3.3 El testigo se retira al cliente, y se coloca en su ubicación inicial una vez pagado el premio.

CR3.4 La participación en el juego del bingo se agradece al cliente afortunado según el procedimiento establecido por la empresa.
CR3.5 Los cartones premiados de líneas y bingos se recogen al efectuarse el abono de los mismos, entregándolos al jefe de mesa para su archivo ante posibles reclamaciones o inspecciones de juego.
CR3.6 Las actividades relativas a la atención a clientes, especialmente las relacionadas con el pago de premios, se realizan aplicando los procedimientos internos que garanticen la seguridad personal.

Contexto profesional:

Medios de producción y/o creación de servicios
Establecimientos de juegos de azar. Instalaciones destinadas al desarrollo del juego de bingo. Mesa de control. Medios informáticos y audiovisuales. Instalaciones de megafonía. Juegos de bolas. Maquinaria específica para desarrollar partidas del juego de bingo como el bombo y el serpentín. Testigos para identificar a los clientes premiados. Dinero en efectivo para premios. Cartones premiados. Uniformes y acreditaciones personales.

Productos o resultado del trabajo
Comprobación de la disponibilidad de los materiales y maquinaria tales como megafonía, juego de bolas, serpentín, bombo de las bolas y aplicaciones informáticas, entre otros. Locución de los números de las bolas extraídas del bombo. Reflejo de números en los paneles luminosos distribuidos por la sala. Recuento de cantidades asignadas a premios. Operaciones de pago en efectivo de los premios a los clientes afortunados. Retirada de testigos y cartones premiados. Aplicación de medidas específicas de prevención de riesgos laborales en la operativa habitual.

Información utilizada o generada
Reglamento del juego del bingo de la administración competente en lo referido a locución de bolas y pago de premios. Manuales de procedimientos internos de la sala de juego de bingo. Información de importe total de premios de líneas y bingos. Medidas específicas del plan de prevención de riesgos laborales.

4 Unidad de competencia 4: COMUNICARSE CON DIFERENTES INTERLOCUTORES HABITUALES DE ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS DE AZAR

Código: UC1768_1

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Proyectar la imagen de la empresa en la atención y el trato a los clientes de establecimientos de juegos de azar a fin de conseguir la máxima satisfacción de los mismos.

CR1.1 La imagen personal, en lo que se refiere a la apariencia, tal como el uso de cosméticos, afeitado, peinado y complementos, se ajusta a la establecida por los protocolos internos de la empresa.
CR1.2 La presentación ante los interlocutores externos -clientes-, se realiza identificándose y mostrando la imagen corporativa de la organización.
CR1.3 La educación, las fórmulas de cortesía y la amabilidad en el trato al cliente se adecuan a los estándares de calidad exigidos por la empresa.
CR1.4 El comportamiento en público en el desarrollo de la actividad profesional, se atiene a la imagen de la compañía, aplicando las normas básicas de protocolo.
CR1.5 La postura corporal durante el desarrollo de sus funciones se ajusta a lo establecido por la empresa en cada uno de los juegos.
CE1.6 El servicio prestado durante todo el proceso se atiene a los estándares de calidad establecidos por la empresa.

RP2: Interactuar con clientes de establecimientos de juegos de azar, recibiendo y transmitiendo información operativa y rutinaria de acuerdo con los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la organización.

CR2.1 La transmisión y recepción de información operativa y rutinaria con clientes se realiza de forma presencial con prontitud y a través de un trato cortés hacia el cliente, aplicando los protocolos de comunicación establecidos por la organización.

CR2.2 Los comportamientos de escucha atenta y efectiva se integran en la recepción y transmisión de la información, en el ámbito de su competencia.

CR2.3 Las pautas de comunicación con el cliente, ya sean de tipo verbal o gestual, se seleccionan y utilizan de acuerdo con el contexto y la propia actividad en el establecimiento de juegos de azar.

CR2.4 Los objetivos de la comunicación con el cliente se cumplen, proporcionando la información en función de las demandas del cliente y vinculada al contexto del juego de azar y a la función desempeñada en su desarrollo.

CR2.5 Los mensajes se transmiten con claridad y sencillez, asegurando la comprensión de los mismos por el interlocutor.

CR2.6 Las pautas de comportamiento y técnicas protocolarizadas de atención al público se adoptan en función del tipo de establecimiento y de la función desempeñada.

CR2.7 La comunicación con los clientes se adapta a la tipología de los mismos, al tipo de juego y al tipo de establecimiento: casino, sala de bingo o salón de juego.

CR2.8 La confidencialidad y la privacidad se mantiene en todo momento ante cualquier demanda o atención prestada a un cliente, actuando siempre con absoluta discreción.

CR2.9 Las preguntas e informaciones complementarias requeridas por los clientes y que sobrepasan su ámbito de actuación, se dirigen hacia las personas establecidas dentro de la organización.

RP3: Mantener comunicaciones interpersonales efectivas con superiores jerárquicos y otros miembros del establecimiento de juegos de azar, con el fin de ser eficaces en las actividades profesionales de su ámbito de actuación.

CR3.1 La corrección y comprensión del contenido y significado de la comunicación se confirman con los miembros del entorno de trabajo y superiores, tales como recepción de instrucciones de trabajo, transmisión de información u otras, aclarando o solicitando las aclaraciones oportunas.

CR3.2 La información, las aclaraciones o los recursos necesarios se solicitan al superior jerárquico o a los miembros pertinentes del entorno de trabajo, ante situaciones de duda o carencias, para el desempeño de la propia actuación profesional en establecimientos de juegos de azar.

CR3.3 Las opiniones críticas propias y las discrepancias se expresan, si procede, a superiores jerárquicos y a otros miembros del establecimiento de juegos de azar, describiendo de forma concreta y objetiva el tema a que se refiere, sin descalificaciones verbales o gestuales y sin juicios de valor.

CR3.4 Los comentarios de otros miembros del entorno de trabajo se reciben con calma y sin reacciones negativas, identificando las críticas constructivas y valorando, en su caso, la oportunidad de realizar cambios o mejorar la propia actuación.

CR3.5 Los comportamientos calmados, tanto verbales como no verbales, se maximizan en situaciones de discrepancia y conflicto en el entorno de trabajo, proponiendo su tratamiento en un contexto favorable.

CR3.6 La información solicitada y no disponible, o de la que se tienen dudas, se requiere de las personas o fuentes relevantes dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales internos establecidos.

CR3.7 Los comportamientos de escucha atenta y efectiva se integran en la transmisión y recepción de la información, en el ámbito de su competencia, atendiendo a aspectos de comunicación verbal y no verbal.

CR3.8 Los mensajes se transmiten con claridad y sencillez, asegurando la comprensión de los mismos por el interlocutor.

RP4: Atender y canalizar, en el marco de su responsabilidad, las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes según los criterios y procedimientos establecidos por la empresa, respetando la normativa vigente de protección al consumidor.

CR4.1 Ante la queja o reclamación presentada por el cliente, se adopta una actitud y comportamiento positivos en previsión de un agravamiento de la situación.

CR4.2 Frente a quejas o reclamaciones relacionadas con el juego, se adopta una postura segura, mostrando interés y presentando posibilidades que faciliten el acuerdo con el cliente, aplicando los criterios establecidos por la empresa y cumpliendo la normativa vigente en este ámbito.

CR4.3 La reclamación o incidencia que sobrepasa la responsabilidad asignada se canaliza al superior jerárquico con prontitud y utilizando el procedimiento establecido por la empresa.

CR4.4 Las reclamaciones se atienden siguiendo protocolos y cumpliendo el procedimiento establecido por la empresa y respetando la normativa vigente de protección al consumidor.

CR4.5 Las actividades relativas a la atención a clientes en caso de quejas y reclamaciones se realizan aplicando los procedimientos internos que garanticen la seguridad personal.

Contexto profesional:

Medios de producción y/o creación de servicios

Establecimientos de juegos de azar: casinos, salas de bingo y salones de juego. Uniformes y acreditación personal. Materiales propios de la actividad.

Productos o resultado del trabajo

Proyección protocolarizada de la imagen del establecimiento en el trato al cliente. Aplicación de fórmulas de cortesía, pautas de comportamiento y técnicas de comunicación protocolarias en este tipo de establecimientos. Mantenimiento de postura corporal acorde a la función desempeñada y a lo establecido por la organización. Cumplimiento de estándares de calidad en el servicio establecidos por la organización. Transmisión y recepción de información operativa y rutinaria con clientes. Respeto a la confidencialidad y privacidad del cliente. Comunicación efectiva con superiores y otros miembros del establecimiento en caso de conflicto laboral. Comunicación a superiores de incidencias y quejas que sobrepasen la responsabilidad asignada y solicitud de información e instrucciones. Atención protocolaria a las reclamaciones y quejas de clientes. Aplicación de medidas de prevención que garanticen la seguridad personal en caso de quejas y reclamaciones de clientes.

Información utilizada o generada

Manuales de imagen corporativa del establecimiento. Normativa de protección al consumidor. Información acerca de técnicas de comunicación protocolarizadas en la organización. Estándares de calidad en el servicio propios de la organización. Organigramas y representación gráfica de flujos de comunicación en el establecimiento. Documentación habitual en la comunicación con superiores jerárquicos y otros miembros del establecimiento. Medidas de prevención que garanticen la seguridad personal ante clientes.

III FORMACIÓN

Módulo Formativo 1:
ADMISIÓN Y CONTROL DE CLIENTES EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS DE AZAR 1

Módulo Formativo 2:
VENTA DE CARTONES DE BINGO 2

Módulo Formativo 3:
LOCUCIÓN Y PAGO DE PREMIOS EN SALAS DE BINGO 3

Módulo Formativo 4:
OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS DE AZAR 4

Módulo Formativo 5:
PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE OPERACIONES PARA EL JUEGO EN ESTABLECIMIENTOS DE BINGO 5

1 Módulo Formativo 1: ADMISIÓN Y CONTROL DE CLIENTES EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS DE AZAR

Código: MF1765_1

Asociado a la Unidad de Competencia: UC1765_1: Realizar las actividades propias de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar

Duración: 40 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Identificar los protocolos de actuación más habituales en el puesto de trabajo de control y admisión en establecimientos de juegos de azar, identificando las diferencias existentes entre casinos, bingos y salones de juego.

CE1.1 Identificar los medios informáticos, los medios de comunicación internos y externos, y los elementos materiales y publicitarios habituales en los establecimientos de juegos de azar, relacionándolos con la función que ejercen.

CE1.2 Identificar el personal habitual en el puesto de admisión y control en establecimientos de juego y relacionarlo con las diferentes funciones que desempeñan.

CE1.3 Identificar según la normativa vigente, los tipos de clientes que no tienen permitido el acceso a las salas de juego, tanto por que figuren como prohibidos en la base de datos de la administración, como por las condiciones que la legislación y las normas de la empresa tengan fijadas.

CE1.4 Explicar el procedimiento de actualización de datos de clientes prohibidos, argumentando la importancia de que la actualización se realice con la misma frecuencia en que es remitido por la administración competente

CE1.5 Explicar el procedimiento de solicitud de identificación del cliente, reconociendo la documentación requerida y de acuerdo a los criterios más habituales de atención al cliente.

CE1.6 Explicar el proceso de autorización o denegación del acceso a la sala, en relación con la normativa vigente.

CE1.7 Identificar los incidentes más habituales en la denegación del acceso a la sala, tales como clientes conflictivos así como el procedimiento de comunicación a sus superiores.

CE1.8 Describir los protocolos de actuación de cierre del puesto de admisión y control, especificando los referidos a la seguridad de los equipos informáticos para evitar la pérdida de datos.

CE1.9 En diferentes supuestos prácticos, de control de la admisión de clientes a una sala de juego y según un protocolo dado:

– Simular el proceso de acogida y atención al cliente.
– Solicitar la documentación oficial según la legislación vigente.
– Autorizar el acceso a la sala.
– Denegar el acceso a la sala explicando la razón.
– Actuar ante una incidencia producida por una denegación de acceso.
– Identificar las medidas de prevención de riesgos laborales a adoptar.

C2: Utilizar medios informáticos, empleando los programas más habituales del puesto de admisión y control en establecimientos de juego.

CE2.1 Identificar los medios informáticos y los programas más habituales en los procesos de admisión y control de clientes en establecimientos de juego, tales como ordenadores, impresoras, escáners y bases de datos, relacionándolos con su función en el puesto.

CE2.2 Argumentar los motivos, la importancia y la necesidad de mantener la confidencialidad en la consulta de bases de datos de clientes, en relación con la normativa de protección de datos personales, así como las consecuencias de no hacerlo.

CE2.3 En un supuesto práctico, actualizar los datos remitidos por la administración competente referidos a clientes con el acceso prohibido a la sala de juego.

CE2.4 En un supuesto práctico, de control de acceso de un cliente a una sala de juego:

– Introducir los datos en el sistema informático para su consulta en la base de datos.
– Introducir la información necesaria en el caso de un registro como nuevo cliente.
– Enumerar los factores de riesgo propios de los medios informáticos en el puesto de trabajo, como pantallas,

movimientos repetitivos y posturas forzadas.

CE2.5 En un supuesto práctico de cobro de entradas, utilizar los sistemas y programas informáticos más habituales en los establecimientos de juego.

C3: Aplicar los protocolos de actuación en el cobro de entradas más habituales en los diferentes establecimientos de juego.

CE3.1 Explicar el procedimiento de venta y cobro de entradas en establecimientos de juego, identificando los medios tecnológicos a utilizar y los medios de pago admitidos.

CE3.2 Identificar los diferentes establecimientos de juego en los que se cobre el acceso, explicando la normativa y razones que existen para ello.

CE3.3 Identificar los servicios comunes a los que da derecho el pago de una entrada en establecimientos de juegos de azar.

CE3.4 Aplicar los protocolos de seguridad y control habituales durante el proceso de cobro de entradas en establecimientos de juegos de azar.

CE3.5 En un supuesto práctico de admisión de clientes, realizar el cobro de entradas utilizando los medios tecnológicos más habituales en los establecimientos de juego de azar.

CE3.6 Explicar el procedimiento de cobro de entradas, incidiendo en los aspectos de seguridad y control.

CE3.7 Aplicar, en un supuesto práctico, el proceso de arqueo de caja al inicio de la jornada:

- Contar el efectivo utilizando los medios tecnológicos disponibles.
- Comprobar que el fondo de caja inicial coincide con el efectivo arqueado.
- Cumplimentar los documentos necesarios para el control de la caja.

CE3.8 En un supuesto práctico de arqueo de caja al finalizar la jornada, efectuar un resumen de las ventas generadas para su liquidación a sus superiores, utilizando los medios tecnológicos disponibles y la documentación correspondiente.

CE3.9 Argumentar la importancia de realizar los procedimientos de cobro, arqueo y liquidación con la transparencia y rigurosidad debidas.

C4: Aplicar las medidas de prevención de riesgos laborales, durante los procesos de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar.

CE4.1 Relacionar la normativa vigente referida a la prevención y protección laboral con las tareas a cumplir en el puesto de admisión y control y que impliquen riesgos profesionales.

CE4.2 Enumerar los factores de riesgo del puesto en relación con sus consecuencias para el organismo.

CE4.3 Argumentar la importancia de los factores técnicos ergonómicos en el puesto de trabajo, tales como ventilación, climatización, iluminación y acústica.

CE4.4 Determinar las buenas prácticas para la eliminación o minimización de cualquier factor de riesgo del puesto de trabajo de admisión y control.

CE4.5 Explicar los riesgos personales derivados de la denegación de acceso a establecimientos de juego, tales como la actuación con clientes conflictivos o que perturben el orden.

CE4.6 En un supuesto práctico de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar:

- Detectar los factores de riesgo físicos en el puesto, tales como los ruidos originados por las máquinas de juego, mobiliario inadecuado, iluminación deficiente o excesiva, temperatura, ventilación y climatización inadecuadas y rapidez en la atención a clientes ante la afluencia en horas punta.
- Detectar los riesgos para la seguridad personal ante la presencia de clientes conflictivos y relacionarlos con la actuación que los minimice.
- Detectar los factores de riesgo por los cambios de ciclos circadianos: desfase de los ritmos biológicos, cambios de hábitos alimentarios, perturbaciones en la vida social y familiar y alteraciones del sueño, entre otros.

Contenidos:

1. Admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar.
   - Tipos de establecimientos de juego de azar
     - casinos
     - salas de bingo
     - salones de juego
   - Admisión de clientes en establecimientos de juegos de azar:
     - Objetivo
     - Funciones
     - Tareas propias
     - Relaciones con otras actividades propias del establecimiento.

- Configuración del puesto:
  - Instalaciones
  - Equipamiento
  - Material
- Normativa relacionada con la admisión de clientes.
  - Normativa referida a clientes con acceso prohibido facilitada por el Organismo de la CCAA competente;
  - Normativa de protección de datos según la Ley general de protección de datos
  - Normativa de protección del consumidor.

2. Protocolos habituales en la admisión de clientes
- Proceso de admisión de clientes:
  - Actualización de datos de clientes con acceso prohibido
- Proceso de cierre del puesto
  - Arqueo de caja al inicio y fin de la jornada.
  - Copia de seguridad del registro diario de clientes
- Proceso de cobro de entradas:
  - Establecimientos que cobran su acceso
  - Medios de pago admitidos
  - Servicios comunes incluidos en la entrada
- Anomalías e incidencias en los procesos de admisión y control de clientes.

3. Utilización de medios informáticos, tecnológicos y de comunicación en la admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar
- Manejo de medios informáticos habituales:
  - Ordenadores
  - Impresoras
  - Escáner
  - Otros periféricos.
- Utilización de programas informáticos habituales: bases de datos.
- Utilización de medios de comunicación internos y externos habituales: teléfono
- Utilización de medios tecnológicos habituales en el cobro de entradas y arqueo de caja.
- Medidas de prevención en la utilización de medios informáticos, tecnológicos y de comunicación.

4. Prevención de riesgos laborales en la admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar:
- Riesgos físicos
- Riesgos psicológicos
- Riesgos relacionados con la higiene
- Riesgos relacionados calidad del ambiente.

2 Módulo Formativo 2:
VENTA DE CARTONES DE BINGO

Código: MF1766_1

Asociado a la Unidad de Competencia: UC1766_1: Realizar las operaciones auxiliares y de venta de cartones propias de una sala de juego de bingo

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Identificar las características y condiciones de uso de los distintos materiales, zonas y dispositivos que se emplean para la venta de cartones y el control del juego del bingo, según la función que desempeñan en el desarrollo del juego.

CE1.1 Identificar los elementos que intervienen en los procesos de venta, cobro y liquidación de cartones de juego, tales como cartones, cartera, efectivo, tarjetas de cambio y casilleros de liquidación en relación con el proceso correspondiente.

CE1.2 Identificar los elementos que intervienen en el proceso de control del juego del bingo en relación con las fases del mismo, tales como rotuladores, marcadores o testigos.

CE1.3 Explicar los dispositivos de señales acústicas más habituales en las salas de bingo en relación con la función que desempeñan.

CE1.4 Identificar, en un plano, las zonas más habituales en que se dividen las salas de juego del bingo y los criterios de asignación de las zonas de venta.

CE1.5 Argumentar la necesidad de comprobar las condiciones de uso de los elementos materiales necesarios para el buen desarrollo de los procesos de venta de cartones y control del juego.

C2: Aplicar los protocolos habituales de actuación en la venta, cobro y liquidación de cartones según la legislación vigente relativa a salas de bingo.

CE2.1 Argumentar la necesidad del establecimiento de mantener un ritmo óptimo en la venta de cartones y la coordinación entre los diferentes vendedores.

CE2.2 Describir los protocolos de actuación más habituales en la primera partida de la jornada del bingo, explicando las diferencias con el resto de partidas y la solicitud de cambio de efectivo.

CE2.3 Describir las acciones a efectuar ante el exceso de cartones sobrantes de la zona asignada y ante la falta de cartones para atender la demanda de la propia zona.

CE2.4 Explicar el procedimiento de devolución de cambios pendientes a clientes y su correspondiente señalización.

CE2.5 Explicar el procedimiento de cierre de la venta de cartones, incidiendo en la importancia de comunicar el número del último cartón vendido a la mesa de control para dar comienzo a la partida.

CE2.6 Explicar la necesidad de la urgente recogida de cartones usados de cada mesa antes de iniciar la venta de los nuevos y el procedimiento de retirada de los mismos.

CE2.7 Describir el procedimiento más habitual a seguir para la liquidación de la venta de cartones a la mesa de control, una vez interrumpido el juego por la aparición de la línea.

CE2.8 En un supuesto práctico debidamente caracterizado realizar una simulación de venta, cobro y liquidación de cartones, según la normativa vigente y los procedimientos internos más habituales en salas de bingo.

- Estimar los cartones necesarios para la zona asignada.
- Efectuar la venta de cartones y cobros en efectivo.
- Aplicar diferentes ritmos de venta de cartones adaptándolos al mayor o menor número de clientes.
- Solicitar una mayor cantidad de cartones al cierre cuando sea necesario.
- Revender los cartones excedentes.
- Liquidar la venta de cartones en la mesa de control.

C3: Identificar las actividades de control de la zona asignada durante el juego del bingo que garanticen su eficacia y transparencia.

CE3.1 Describir el procedimiento de interrupción de la jugada y de interrupción de la locución de números ante la aparición de un premio, controlando la zona asignada a cada vendedor.

CE3.2 Relacionar el personal que interviene durante el desarrollo del juego del bingo con las diferentes funciones que desarrollan y sus responsabilidades.

CE3.3 Argumentar la necesidad de mantener la atención durante el juego y detectar posibles líneas y bingos, explicando las consecuencias de no hacerlo.

CE3.4 En un supuesto práctico de desarrollo de una partida de bingo:

- Identificar las señales acústicas empleadas para señalizar la aparición del premio y para interrumpir la locución de bolas.
- Identificar el cartón premiado con línea o bingo, solicitado al cliente para su comprobación y el proceso de comunicación a la mesa de control.
- Argumentar la importancia de la comprobación y señalización visual u oral del cartón premiado.
- Explicar el proceso de devolución al cliente de su cartón para que pueda continuar jugando en el caso de la línea o para que pueda cobrar su premio en el caso del bingo.
- Identificar la señalización que se emplea para el marcaje de la mesa donde se encuentra el cliente premiado en los casos de línea o de bingo.

C4: Aplicar las medidas de prevención de riesgos laborales, durante el proceso de venta de cartones en establecimientos de juego de bingo.

CE4.1 Relacionar la normativa vigente referida a la prevención y protección laboral con las tareas a cumplir en el puesto de venta de cartones y que impliquen riesgos profesionales.

CE4.2 Enumerar los factores de riesgo del puesto en relación con sus consecuencias para el organismo.

CE4.3 Argumentar la importancia de los factores técnicos ergonómicos en el puesto de trabajo, tales como ventilación, climatización, iluminación y acústica.

CE4.4 Determinar las buenas prácticas para la eliminación o minimización de cualquier factor de riesgo del puesto de trabajo de venta de cartones.

CE4.5 En un supuesto práctico de venta de cartones en establecimientos del juego de bingo:

- Detectar los factores de riesgo físicos en el puesto, tales como los ruidos originados por las máquinas de juego, mobiliario inadecuado, iluminación deficiente o excesiva, temperatura, ventilación y climatización inadecuadas y rapidez en la atención a clientes ante la afluencia en horas punta.
- Detectar los riesgos para la seguridad personal ante la presencia de clientes conflictivos y relacionarlos con la actuación que los minimice.
- Detectar los factores de riesgo por los cambios de ciclos circadianos: desfase de los ritmos biológicos, cambios de hábitos alimentarios, perturbaciones en la vida social y familiar y alteraciones del sueño, entre otros.

Contenidos:

1. Protocolos de actuación en la venta, cobro y liquidación de cartones de juego de bingo

- El puesto de venta de cartones de bingo:
  - Rangos de la sala
  - Orden de las mesas
  - Posición del vendedor durante la partida
  - Instalaciones, equipamiento y material:
    - Pasillos
    - Cartones
    - Cartuchera para cambios
  - Relaciones con otro personal implicado en el juego del bingo.
- Normativa relacionada con la venta de cartones.
- Protocolos de actuación habituales
  - Venta de cartones
  - Cobro de cartones
  - Liquidación de la venta de cartones.
  - Técnicas básicas de venta de cartones de bingo
- Posibles anomalías e incidencias en los procesos de venta, cobro y liquidación de cartones de juego de bingo.

2. Control de la zona inherente al puesto de venta de cartones de bingo

- Normativa referida al control de zonas durante el desarrollo del juego del bingo.
- Protocolos de control habituales:
  - Control de la zona de venta
  - Interrupción de jugadas y de locución
  - Comprobación de cartones premiados
  - Señalización de mesas con cartones premiados
- Equipamiento y material utilizado en el control de la zona
  - Rotuladores
  - Marcadores o testigos
  - Dispositivos acústicos
- Posibles anomalías e incidencias en los procesos de control de zona asignada durante el desarrollo del juego de bingo.

3. Prevención de riesgos laborales en las actividades profesionales vinculadas con la venta de cartones a clientes en establecimientos de juegos de azar

- Riesgos físicos
- Atención a clientes conflictivos
- Riesgos psicológicos
- Riesgos relacionados con la higiene
- Calidad del ambiente

3 Módulo Formativo 3:
LOCUCIÓN Y PAGO DE PREMIOS EN SALAS DE BINGO

Código: MF1767_1

Asociado a la Unidad de Competencia: UC1767_1: Realizar las actividades referidas a la locución de números y pago de premios en salas de bingo

Duración: 50 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Comprobar los elementos necesarios para las operaciones de locución de números, asegurando el buen estado de funcionamiento de acuerdo con los protocolos más habituales de salas de bingo.

CE1.1 Identificar los elementos necesarios para facilitar la locución en salas de bingo, tales como equipos de megafonía, juego de bolas, bombo, serpentín y paneles luminosos e informativos y relacionarlos con la función que desempeñan.

CE1.2 Argumentar la necesidad de comprobación del buen estado de los elementos necesarios para la locución, tales como equipos de megafonía, juego de bolas, bombo, serpentín y paneles luminosos e informativos, explicando las consecuencias para el juego de un mal funcionamiento.

CE1.3 Explicar el funcionamiento de los sistemas de comprobación del juego de bolas en inicio y cierre de la jornada de bingo.

CE1.4 Identificar las posibles anomalías que pueden detectarse y el procedimiento de comunicación a los superiores jerárquicos.

CE1.5 En casos prácticos de preparación de los elementos necesarios para la locución de acuerdo con un protocolo dado:

- Comprobar el funcionamiento de los equipos de megafonía
- Comprobar el funcionamiento del bombo y el serpentín
- Comprobar el juego de bolas, en cuanto a su número y estado.

C2: Aplicar el procedimiento de locución de números en salas de bingo, utilizando las técnicas específicas más habituales en las salas de bingo.

CE2.1 Regular, en un supuesto práctico, la velocidad de locución de bolas en función del aforo, de la optimización del tiempo y de las instrucciones recibidas.

CE2.2 Argumentar la necesidad de locutar las bolas con el tono y pronunciación que aseguren la escucha y comprensión por parte de los clientes, explicando las consecuencias de no hacerlo.

CE2.3 Explicar los procedimientos de locución que eviten confusión en la escucha, tales como los correspondientes a la sexta y séptima decena.

CE2.4 Describir los sistemas más habituales de visualización y señalización de bolas en los monitores, su posterior locución y pase a la bola siguiente.

CE2.5 Describir las acciones de parada, reanudación y finalización de la locución, en función de las causas que los justifican.

CE2.6 En un supuesto práctico de locución de números y aparición de los premios de línea y bingo:

- Locutar los números que aparecen en el monitor.
- Aplicar diferentes tonos de locución para identificar los más claros, los ritmos adecuados y las repeticiones necesarias de números que puedan dar lugar a confusión: decenas de seis y de siete.
- Marcar los números en pantalla para que se reflejen en los paneles de la sala.
- Detener la locución ante la aparición de la línea y efectuar el anuncio de la misma por megafonía.
- Reanudar la partida tras las comprobaciones necesarias.
- Detener la locución ante la aparición del bingo y anunciar el posible premio.
- Dar por terminada la partida tras las comprobaciones pertinentes.
- Enumerar los factores de riesgo propios de los medios informáticos en el puesto de trabajo, como utilización de pantallas, movimientos repetitivos y posturas forzadas.

C3: Aplicar el procedimiento de pago de premios y finalización de partidas de juego de bingo.

CE3.1 Describir el procedimiento a seguir para retirar en caja la cantidad asignada al premio, identificando el personal implicado en el mismo y sus funciones.

CE3.2 Argumentar la necesidad de comprobar las cantidades, tanto en la recogida de premios como en la entrega a los clientes, explicando las consecuencias de no hacerlo.
CE3.3 Explicar las reclamaciones más habituales relacionadas con el pago de premios, identificando el procedimiento consiguiente y la comunicación al superior jerárquico.
CE3.4 Describir los protocolos de actuación en el pago de premios más habituales en los establecimientos de juego de bingo.
CE3.5 Describir el procedimiento de retirada de señalización del premio y la recogida de los cartones premiados para el inicio de la siguiente partida.
CE3.6 En un supuesto práctico de pago de premios de líneas y bingo:
– Comprobar las cantidades asignadas a premios.
– Verificar los comprobantes de los premios.
– Abonar los premios, contando los importes en presencia de clientes.
– Retirar los testigos de premios.
– Recoger los cartones premiados tras el abono de los premios y entregarlos al jefe de mesa para su archivo ante reclamaciones o inspecciones de juego.

C4: Aplicar las medidas de prevención de riesgos laborales, durante la locución de números de bolas en el juego del bingo, previniendo riesgos laborales específicos y tomando conciencia de su importancia.
CE4.1 Relacionar la normativa vigente referida a la prevención y protección laboral con la tarea de locución de números y visualización de pantallas y que impliquen riesgos profesionales.
CE4.2 Enumerar los factores de riesgo de la locución de números en relación con sus consecuencias para el organismo.
CE4.3 Argumentar la importancia de los factores técnicos ergonómicos en el puesto de trabajo, tales como ventilación, climatización, iluminación y acústica.
CE4.4 Determinar las buenas prácticas para la eliminación o minimización de cualquier factor de riesgo del puesto de trabajo de locución de números.
CE4.5 En un supuesto práctico de locución en salas de bingo:
– Detectar los factores de riesgo físicos en la locución, tales como los ruidos, mobiliario inadecuado, iluminación deficiente o excesiva, temperatura, ventilación y climatización inadecuadas y ritmo impuesto en la locución de números en horas punta.
– Detectar los riesgos para la seguridad personal ante la presencia de clientes conflictivos y relacionarlos con la actuación que los minimice.
– Detectar los factores de riesgo por los cambios de ciclos circadianos: desfase de los ritmos biológicos, cambios de hábitos alimentarios, perturbaciones en la vida social y familiar y alteraciones del sueño, entre otros.
– Sugerir medidas correctores para evitar o minimizar los riesgos laborales detectados.
CE4.6 En un supuesto práctico de locución previniendo enfermedades laborales:
– Explicar la conveniencia de mantener las cuerdas vocales hidratadas.
– Efectuar la locución sin forzar la voz ni elevar el tono para evitar problemas de garganta y respiratorios.
– Identificar las posturas más y menos convenientes durante la locución de bolas.
– Realizar ejercicios de relajación que puedan hacerse frecuentemente para evitar problemas de circulación, hinchazón de pies, y en general problemas posturales.

Contenidos:

1. Protocolos y técnicas de locución de números en salas de bingo

– Puesto de locución de números en el juego del bingo
  – Objetivos
  – Funciones
  – Tareas propias
– Estructura física, organizativa y funcional
– Relaciones con otro personal implicado en el juego del bingo.
– Manejo y mantenimiento de equipos y materiales
  – Equipos de megafonía
  – Juego de bolas
  – Bombo
  – Serpentín y paneles luminosos e informativos
  – Funcionamiento de la máquina de bolas
  – Sistemas de comprobación de juego de bolas
  – Posibles anomalías en el funcionamiento.

– Normativa referida a las instalaciones, equipamiento y material de locución de números en salas de bingo
  – Ley del juego del bingo en lo referido a la locución de números
– Protocolos habituales en la locución de números:
  – Técnicas de locución
  – Velocidad de locución
  – Pronunciación
  – Entonación
  – Repetición de números similares
  – Acciones de parada
  – Reanudación y finalización de locución y causas que las justifican
– Posibles anomalías e incidencias durante la locución de números

2. Pago de premios y finalización de partidas en las salas de bingo
– Personal implicado en el pago de premios y funciones.
– Normativa referida al pago de premios
– Protocolos habituales
  – Retirada en caja de cantidades asignadas a premios
  – Comprobación de cantidades
  – Técnicas de seguridad y manejo de operaciones monetarias
  – Formas de abono de premios habituales
  – Retirada de señalización y de cartones premiados
– Posibles incidencias y reclamaciones relacionadas con el pago de premios.

3. Prevención de riesgos laborales en la locución de números en establecimientos de juegos de azar
– Calidad del ambiente y su prevención.
  – Ventilación
  – Climatización
  – Iluminación
  – Acústica
– Riesgos físicos
  – Prevención de daños de garganta y respiratorios
  – Prevención de daños en la vista
  – Prevención de daños posturales
– Riesgos psicológicos y riesgos relacionados con la higiene
  – Desfase de los ritmos biológicos,
  – Cambios de hábitos alimentarios,
  – Perturbaciones en la vida social y familiar y alteraciones del sueño,
– Atención a clientes conflictivos

4 Módulo Formativo 4:
OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS DE AZAR

Código: MF1768_1

Asociado a la Unidad de Competencia: UC1768_1 Comunicarse con diferentes interlocutores habituales en establecimientos de juegos de azar.

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Valorar la imagen general, comportamiento y actitudes que proyecta el personal de establecimientos de juegos de azar en relación con las normas más habituales de estas organizaciones y las consecuencias para la misma que puede ocasionar una imagen negativa.

CE1.1 Valorar las consecuencias de una imagen personal contraria a las normas internas de un establecimiento de juegos de azar.

CE1.2 Argumentar la importancia de mantener un trato amable y educado con los clientes, utilizando las formas de cortesía elementales u otras habituales contextualizadas al trato con clientes en este tipo de establecimientos.

CE1.3 Valorar el comportamiento verbal y no verbal del personal en la percepción de la organización por parte del cliente y en sus posibilidades de fidelización.

CE1.4 En situaciones de atención a clientes en establecimientos de juegos de azar:

- Utilizar diferentes formas de saludos siguiendo las instrucciones recibidas.
- Aplicar diferentes estilos de comunicación en función del puesto en el establecimiento.
- Identificar aspectos a mejorar en situaciones simuladas de atención a clientes en establecimientos de juegos de azar.

C2: Utilizar técnicas básicas de comunicación presencial con clientes, transmitiendo información de acuerdo con los usos y costumbres socio-profesionales rutinarios en establecimientos de juegos de azar.

CE2.1 Identificar el protocolo de comunicación oral y gestual de uso habitual en establecimientos de juegos de azar para transmitir la información oral.

CE2.2 Identificar los parámetros de calidad de servicio habituales en los protocolos de comunicación con clientes en establecimientos de juegos de azar, tales como escucha activa, empatía, amabilidad, lenguaje comprensible u otros.

CE2.3 Identificar las demandas de información más habituales por parte de clientes en establecimientos de juegos de azar.

CE2.4 Identificar las demandas de información por parte de clientes que sobrepasan su responsabilidad, en función de diferentes puestos de trabajo en establecimientos de juegos de azar.

CE2.5 Identificar las tipologías de clientes más habituales en función de los distintos juegos y de los diferentes establecimientos: casinos, salas de bingo y salones de juego.

CE2.6 Argumentar la necesidad de mantener la confidencialidad y discreción en la comunicación con clientes de establecimientos de juegos de azar.

CE2.7 En supuestos prácticos, convenientemente caracterizados, a través de situaciones simuladas de transmisión y recepción de información a clientes en establecimientos de juegos de azar, y en función del puesto de trabajo simulado:

- Identificar con precisión al interlocutor y el objeto de la comunicación.
- Aplicar las técnicas de expresión corporal en la acogida.
- Identificarse mostrando una imagen positiva, adoptando las debidas normas de protocolo y parámetros de calidad de servicio.
- Ajustar de forma precisa el léxico y expresiones utilizadas al tipo de interlocutor.
- Transmitir los mensajes con claridad y precisión, asegurando la comprensión por el interlocutor.
- Asegurar que la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.
- Distinguir los errores cometidos y proponer las acciones correctivas necesarias.

C3: Aplicar técnicas de comunicación efectiva, en situaciones de relaciones profesionales con superiores jerárquicos y otros miembros del establecimiento de juegos de azar, seleccionando las pautas de actuación apropiadas en función de los distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones existentes.

CE3.1 Identificar las comunicaciones habituales que se producen con superiores jerárquicos y otros miembros de establecimientos de juegos de azar.

CE3.2 Identificar las diferencias existentes entre comunicación con clientes internos y externos del establecimiento.

CE3.3 A partir del desarrollo de casos debidamente caracterizados de situaciones de trabajo, en los que se experimentan diferentes formas de distorsión, interferencias, barreras, dificultades, y otras alteraciones en la comunicación interpersonal, habituales en establecimientos de juegos de azar:

- Identificar en cada caso, las causas específicas que han dado lugar a los problemas en la comunicación.
- Explicar cómo interactúan en las comunicaciones interpersonales, el nivel de tarea –racional–, con el nivel de relación –emocional–, y las principales dificultades que afectan a los resultados de trabajo.

CE3.4 A partir de un caso práctico debidamente caracterizado, en el que se reciben o se emiten críticas y comentarios a la actividad laboral:

- Expresar las opiniones críticas y las discrepancias, tanto a superiores jerárquicos como a otros miembros del establecimiento, de forma concreta y objetiva, evitando descalificaciones verbales o gestuales.

– Recibir las opiniones críticas, tanto de superiores jerárquicos como a otros miembros del establecimiento, con calma y sin reacciones negativas.

CE3.5 En diferentes casos de relación interpersonal en entornos de trabajo y a través de simulaciones de diferentes puestos de trabajo:

– Aplicar pautas de comunicación efectiva en cada caso.
– Identificar, una vez realizada la simulación, los puntos críticos del proceso de comunicación desarrollado, explicando puntos fuertes y débiles.
– Explicar las posibles consecuencias de una comunicación no efectiva, en un contexto de trabajo dado.
– Identificar, a través de la actuación en las simulaciones, los valores éticos personales y profesionales que se han evidenciado.

C4: Aplicar pautas básicas de actuación ante quejas y reclamaciones de clientes en establecimientos de juegos de azar, siguiendo criterios y procedimientos establecidos por diferentes organizaciones.

CE4.1 Explicar las pautas básicas de resolución de conflictos en relación con las situaciones conflictivas con el cliente más habituales en establecimientos de juegos de azar.

CE4.2 Identificar la documentación más habitual que se utiliza en establecimientos de juegos de azar para recoger una reclamación y citar la información que debe contener.

CE4.3 Identificar las quejas o reclamaciones que sobrepasan la responsabilidad asignada en función del puesto de trabajo y que deben ser canalizadas a un superior.

CE4.4 En un supuesto práctico de quejas de clientes en diferentes establecimientos de juegos de azar y en diferentes puestos de trabajo, aplicar técnicas sencillas de resolución de conflictos e identificar las que excedan su responsabilidad.

CE4.5 Determinar las buenas prácticas para la eliminación o minimización de los factores de riesgo personales derivados de la atención al cliente en casos de quejas y reclamaciones.

Contenidos:

1. Comunicación y atención al cliente en establecimientos de juegos de azar

– La comunicación :
  – Técnicas de comunicación habituales en estos establecimientos
  – El proceso de comunicación y barreras habituales en establecimientos de juegos de azar
  – Resolución de problemas de comunicación
  – Características de la comunicación
  – Comunicación verbal y no verbal habitual en establecimientos de juegos de azar:
    – Instrucciones
    – Mensajes
    – Signos
    – Señales
– Tipos de clientes habituales en función de los juegos y de los establecimientos:
  – Casinos
  – Salas de Bingo
  – Salones de juego
– Aplicación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.
– Reglas básicas de habilidad social e imagen personal habituales en establecimientos de juegos de azar
  – Imagen corporativa:
    – Uniformidad
    – Comportamientos que la dañan

2. Comunicación con clientes frente a quejas y reclamaciones:

– Quejas y reclamaciones de clientes habituales en establecimientos de juegos de azar
– Procesos de comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones
  – Técnicas en situaciones de quejas y reclamaciones
  – Escucha activa y empática
  – Asertividad
  – Resolución de conflictos
– Seguridad personal en caso de conflicto con clientes

3. Comunicación interna efectiva en establecimientos de juegos de azar

– Flujos de comunicación habituales en establecimientos de juegos de azar:

- – Información gráfica
- – Procesos de comunicación interpersonal en el trabajo:
  - – El feed-back y la escucha efectiva
  - – Actitudes, comportamientos y señales de escucha
  - – Selección y organización del contenido de mensajes en la comunicación interpersonal propia del puesto
  - – Identificación de dificultades y barreras habituales en la comunicación en establecimientos y juegos de azar y soluciones
  - – Utilización de técnicas asertivas en situaciones de trabajo propias de establecimientos de juegos de azar
- – Aplicación de pautas básicas para el tratamiento de conflictos internos en establecimientos de juegos de azar:
  - – Características e identificación:
    - – Tipos de conflictos y causas más habituales en las relaciones de trabajo en establecimientos de juegos de azar
    - – Conflictos, críticas y discrepancias relacionadas con la tarea
    - – Conflictos del ámbito de las relaciones
  - – Control emocional:
    - – Comportamientos y señales básicas
    - – Identificación y puesta en práctica de pautas de actuación personal ante conflictos
  - – El conflicto como oportunidad de mejora

5 Módulo formativo 5
PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE OPERACIONES PARA EL JUEGO EN ESTABLECIMIENTOS DE BINGO

Código: MP0425

Duración: 40 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1. Realizar las funciones de admisión y control en salas de bingo.
- CE1.1 Realizar la apertura del puesto de admisión
- CE1.2 Manejar las herramientas informáticas relacionadas con la admisión y registro de clientes.
- CE1.3 Supervisar la entrada y salida de clientes a la sala.
- CE1.4 Realizar el cierre de sesión y recogida de materiales.

C2. Realizar las funciones de locución de números y pagos de premios.
- CE2.1 Preparar el juego de bolas e iniciar la sesión.
- CE2.2 Locutar los números y marcarlos en los paneles informativos.
- CE2.3 Proceder al pago de premios a la finalización de cada partida.
- CE2.4 Realizar el cierre de sesión y recogida de materiales.

C3. Realizar la venta de cartones en una sala de bingo.
- CE3.1 Adquirir los cartones en la mesa de control.
- CE3.2 Vender los cartones a los clientes respetando el orden y la normativa al respecto.
- CE3.3 Recoger los cartones usados a la finalización de cada partida.
- CE3.4 Informar al locutor de los premios para detener la locución.
- CE3.5 Liquidar al cajero los cartones vendidos.
- CE3.6 Velar por el correcto desarrollo de las partidas.

C4: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.
- CE4.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.
- CE4.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.

CE4.3 Emprender con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.
CE4.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.
CE4.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.
CE4.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

Contenidos:

1. Admisión y control de clientes en salas de bingo.
   – Manejo de herramientas informáticas.
   – Control de acceso de clientes a la sala.
   – Cierre y recogida de materiales.

2. Locución de números y pagos de premios en salas de bingo
   – Preparación del juego de bolas.
   – Locución de números.
   – Señalización en paneles.
   – Pago y comprobación de premios.

3. Venta de cartones en salas de bingo
   – Adquisición y comprobación de cartones.
   – Venta de cartones.
   – Supervisión del desarrollo de la partida.
   – Liquidación de los cartones vendidos.
   – Mantenimiento del orden y limpieza en la sala.

4. Integración y comunicación en el centro de trabajo
   – Comportamiento responsable en el centro de trabajo.
   – Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.
   – Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas.
   – Reconocimiento del proceso productivo de la organización.
   – Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
   – Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa.
   – Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

IV PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES, REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS Y CRITERIOS DE ACCESO PARA EL ALUMNADO

PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS

CRITERIOS DE ACCESO PARA EL ALUMNADO

PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

MÓDULO FORMATIVO	ACREDITACIÓN REQUERIDA	EXPERIENCIA PROFESIONAL REQUERIDA EN EL ÁMBITO DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA	
		Si se cuenta con la acreditación	Si no se cuenta con la acreditación
MF1765_1 Admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Técnico y Técnico Superior de la familia profesional de Hostelería y turismo • Certificados de profesionalidad de nivel 2 y 3 de la del área profesional de Juegos de Azar de la familia profesional de Hostelería y turismo	1 año	3 años
MF1766_1 Venta de cartones de bingo	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Técnico y Técnico Superior de la familia profesional de Hostelería y turismo • Certificados de profesionalidad de nivel 2 y 3 de la del área profesional de Juegos de Azar de la familia profesional de Hostelería y turismo	3 año	5 años
MF1767_1 Locución y pago de premios en salas de bingo	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Técnico y Técnico Superior de la familia profesional de Hostelería y turismo • Certificados de profesionalidad de nivel 2 y 3 de la del área profesional de Juegos de Azar de la familia profesional de Hostelería y turismo	3 año	5 años
MF1768_1 Operaciones Básicas de comunicación en establecimientos de Juegos de Azar	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Técnico y Técnico Superior de la familia profesional de Hostelería y turismo • Certificados de profesionalidad de nivel 2 y 3 de la del área profesional de Juegos de Azar de la familia profesional de Hostelería y turismo	3 año	5 años

De acuerdo con la normativa, para acreditar la competencia docente requerida, el formador o la formadora, experto o experta deberá estar en posesión bien del certificado de profesionalidad de Formador Ocupacional o formación equivalente en metodología didáctica de formación profesional para adultos. Estarán exentos:

- Quienes estén en posesión de las titulaciones de Pedagogía, Psicopedagogía o de Maestros en todas sus especialidades, o título de graduado en Psicología o título de graduado en Pedagogía o postgrado de especialización en Psicopedagogía

- Quienes posean una titulación universitaria oficial distinta de las indicadas en el apartado anterior y además se encuentren en posesión del título de Especialización didáctica expedido por el Ministerio de Educación o equivalentes.

- Quienes acrediten una experiencia docente contrastada de al menos 600 horas en los últimos siete años en formación profesional para el empleo o del sistema educativo.

ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS

ESPACIO FORMATIVO	SUPERFICIE M² 15 ALUMNOS	SUPERFICIE M² 25 ALUMNOS
Aula polivalente	30	50
Taller de bingo	50	50

ESPACIO FORMATIVO	M1	M2	M3	M4
Aula polivalente	X	X	X	X
Taller de bingo		X	X	

ESPACIO FORMATIVO	EQUIPAMIENTO
Aula polivalente	- 2 Pizarras para escribir con rotulador - Equipos audiovisuales - Rotafolios - Material de aula - Mesa y silla para formador - Mesas y sillas para alumnos
Taller de bingo	– Mesas redondas y sillas. – Máquinas de bolas y teclado – Pantalla – Cartones para bingo – Cartucheras – Efectivos para cambios de moneda en curso – Tarjetas para cambios

Taller de bingo	– Rotuladores – Testigos de señalización de premios – Reglamento oficial de la CCAA correspondiente

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos. Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos, será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a número superior.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

CRITERIOS DE ACCESO PARA EL ALUMNADO

No se requieren criterios de acceso

EMPLEGU ETA GIZARTE
GAIETAKO SAILA

DEPARTAMENTO DE EMPLEO
Y ASUNTOS SOCIALES