



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1772_2: Conducir el juego de Punto y Banca”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ACTIVIDADES PARA EL
JUEGO EN MESAS DE CASINOS**

Código: HOT541_2

NIVEL: 2

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1772_2: Conducir el juego de Punto y Banca.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en las apuestas, el desarrollo de las partidas y los pagos de premios del juego de Punto y Banca en un casino de juego, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

1. Conducir la apertura y cierre del turno de apuestas efectuadas por los clientes en el juego de Punto y Banca, según la normativa vigente.

- 1.1 Efectuar el anuncio del plazo de recepción de apuestas o hagan juego para que los clientes coloquen las fichas en los casilleros correspondientes del juego de Punto y Banca, verbalmente, con voz clara y audible.
- 1.2 Revisar visualmente las apuestas efectuadas por los clientes, en cuanto a que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por el reglamento, con el fin de que se desarrolle el juego según el reglamento vigente.
- 1.3 Rectificar, en caso de ilegalidad, las apuestas efectuadas, solicitando al cliente el faltante o devolviéndole el sobrante y en ambos casos informándole de la causa de tales modificaciones asegurando así la legalidad y transparencia del juego.
- 1.4 Informar al cliente y al jefe de mesa que ha finalizado el turno de apuestas en el juego de Punto y Banca, anunciando verbalmente el no va más o fin del plazo de apuestas, con voz clara y audible.
- 1.5 Comunicar a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas en el juego de Punto y Banca, de inmediato, cumpliendo con el procedimiento interno.

2. Conducir el desarrollo de las partidas de Punto y Banca en la mesa de juego, arbitrando y garantizando la transparencia del mismo en todo momento.

- 2.1 Aproximar el sabot al cliente más cercano al casillero marcado con el número uno para solicitarle la extracción de naipes, supervisando que la extracción coincida en número y modo con lo establecido en el reglamento de juego de Punto y Banca.
- 2.2 Sumar mentalmente la puntuación de los naipes del punto y de la banca descubiertos por el cliente.
- 2.3 Anunciar las puntuaciones, verbalmente, con voz clara y audible.
- 2.4 Recoger los naipes, a un ritmo ágil, con ayuda de la pala y trasladándolos para su exposición, a la zona del paño que establece el reglamento de juego.
- 2.5 Solicitar, si así fuera necesario, los naipes adicionales al cliente que tiene el sabot en ese momento, trasladándolos con ayuda de la pala, al lugar del paño establecido en el reglamento de juego del Punto y Banca.
- 2.6 Anunciar la jugada ganadora, con voz clara y audible, garantizando la transparencia en el juego.
- 2.7 Retirar manualmente las apuestas perdedoras al compartimento de la banca, empezando por los casilleros de los clientes sentados y continuando por las apuestas de los clientes que se encuentran de pie.
- 2.8 Detectar los naipes dañados durante el juego, informando verbalmente al responsable, en espera de su reemplazo.
- 2.9 Comunicar a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el desarrollo del juego de Punto y Banca, de inmediato y cumpliendo con el procedimiento interno.

3. Pagar los premios del juego de Punto y Banca a los clientes ganadores, según la tabla de pagos, verificando que la mesa de juego se encuentra en perfectas condiciones al término de cada mano.

- 3.1 Calcular mentalmente el importe a pagar de las jugadas del juego de Punto y Banca que resultan ganadoras, utilizando la información de las tablas de pagos del juego y la información de las apuestas efectuadas por el cliente.

- 3.2 Pagar las apuestas ganadoras del juego, comenzando por el casillero del cliente sentado más próximo al crupier pagador y finalizando por las apuestas de los clientes que se encuentran de pie.
- 3.3 Situar los pagos junto a las apuestas ganadoras, de forma visiblemente diferenciada garantizando así la transparencia en el juego.
- 3.4 Depositar en el cajón destinado para tal fin las fichas entregadas por los clientes como propina en la mesa de juego de Punto y Banca, agradeciendo cortésmente al cliente en nombre de los empleados y procediendo a su recuento posterior en el cierre de la mesa.
- 3.5 Recoger los naipes, bien con la mano o con ayuda de la pala, depositándolos en el descartador dando por finalizada la mano.
- 3.6 Comprobar la disposición de la mesa de juego de Punto y Banca al término de cada mano, verificando que no han quedado naipes sobre el paño de juego y que la mesa se encuentra en perfectas condiciones para la siguiente mano, según el procedimiento interno y la normativa vigente.
- 3.7 Comunicar a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el pago de premios en el juego de Punto y Banca, de inmediato y cumpliendo con el procedimiento interno.

Desarrollar la actividad profesional:

- Adoptando las medidas relativas a la prevención de riesgos físicos y psicológicos, como ruidos, movimientos repetitivos, posturas forzadas, trabajo nocturno y rotación de turnos, de acuerdo con el Plan de prevención establecido.
- Adoptando las medidas de prevención relacionadas con la presencia de clientes conflictivos, para garantizar la seguridad personal.
- Conduciendo las partidas de Punto y Banca con agilidad, de modo que las manos se sucedan ininterrumpidamente y se vigilan de manera exhaustiva, para minimizar los riesgos de trampas.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1772_2: Conducir el juego de Punto y Banca. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Apertura y cierre del turno de apuestas en el juego de Punto y Banca.

- Reglamento del juego de ámbito autonómico: establecimiento de límites.
- Procedimientos de admisión de apuestas en el inicio del juego de Punto y Banca.
- Procedimientos referidos a la información de mínimos y máximos.
- Anuncio del no va más o fin de plazo de apuesta.

2. Conducción del desarrollo de las partidas en el Juego de Punto y Banca.

- Técnicas y procedimientos de conducción del juego de Punto y Banca.
- Reglamento de juego de ámbito autonómico en cuanto al desarrollo de la partida de juego.
- Procedimientos y técnicas de conducción del juego Punto y Banca.

- Uso del sabot.
- Puntuación o valor de los naipes, puntuación en función de distintas combinaciones.
- Técnicas de manejo de naipes:
 - Utilización de la pala, forma de exposición.
 - Traslado de naipes al descartador.
- Técnicas de manejo de fichas:
 - Técnica de la mano izquierda, para fichas.
 - Técnica de la mano derecha para fichas y pala.
- Normas en la extracción de naipes para recogida de naipes según su orden.

3. Pago de premios según la tabla de pagos del juego del Punto y Banca.

- Reglamento del juego de ámbito autonómico en cuanto a pago de premios del Juego de Punto y Banca.
- Casilleros de pago de premios.
- Tipos de pagos en Punto y Banca:
 - Pago a la par.
 - Tabla de pagos de Punto y Banca.
- Técnicas básicas y estrategias para la multiplicación.
- Casilleros de pago de premios.
- Técnicas de pago rápido de apuestas:
 - Pago y recogida de apuestas con fichas del mismo valor.
 - Pago de apuestas con fichas de diferente valor.
 - Pagos por el total.
 - Reducción de apuestas en el pago.
- Manejo de la pala.
- Picado de fichas.
- Procedimientos de almacenamiento para el ordenado de fichas de apuestas en la banca.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia

- Casinos de juego.
- Juego de mesa en casinos.
- Juego del Punto y Banca.
- Mesa de juego y sus materiales:
 - Cajón de efectivo.
 - Bandeja de fichas.
 - Descartador.
 - Cajón de propinas.
 - Paño.
 - Fichas.
 - Pala.
 - Naipes y sabot.
- Procedimiento interno.
- Reglamento del juego de Punto y Banca de ámbito autonómico.
- Zonas de la Mesa de Juego destinadas a clientes y a crupier.
- Prevención de riesgos laborales en la conducción de partidas de Punto y Banca:
 - Factores de riesgo físicos procedentes del entorno.
 - Factores de riesgo procedentes del manejo de naipes y fichas y su prevención.
 - Factores de riesgo psicológico procedentes de las condiciones de trabajo y su prevención.

- Prevención laboral ante la presencia de clientes conflictivos.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con el entorno de trabajo deberá:

- 1.1 Ejecutar las instrucciones de trabajo acordes con el planteamiento operativo de la empresa.
- 1.2 Cumplir el procedimiento establecido para el desarrollo del juego de Punto y Banca.
- 1.3 Adaptarse al ritmo de trabajo del juego de Punto y Banca, según afluencia de clientes.
- 1.4 Colaborar activamente en el desarrollo de las partidas del juego de Punto y Banca.
- 1.5 Demostrar cordialidad, amabilidad y espíritu de servicio hacia los clientes.
- 1.6 Actuar con responsabilidad para minimizar errores en el desarrollo del juego de Punto y Banca.
- 1.7 Demostrar interés y compromiso por la empresa y por el departamento así como por el conocimiento de la organización.
- 1.8 Adaptarse a la empresa, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
- 1.9 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.10 Mantener el área de trabajo en orden y limpieza.
- 1.11 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con los compañeros de su departamento u otros.

2. En relación con otros aspectos deberá:

- 2.1 Demostrar un buen hacer profesional en el desarrollo del juego de Punto y Banca.
- 2.2 Mantener una conducta considerada hacia los jugadores del juego de Punto y Banca, tanto en el desarrollo del juego como en el caso de protestas o reclamaciones de éstos.
- 2.3 Sensibilizarse en el cuidado y mantenimiento de útiles implicados en el desarrollo del juego del juego de Punto y Banca.
- 2.4 Aprender y transmitir nuevos conceptos o procedimientos relacionados con la profesión.
- 2.5 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 2.6 Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- 2.7 Demostrar esmerada pulcritud, en el aseo y aspecto personal, trato educado, amable, cortés, servicial; ágil y eficiente; ofreciendo toda la información que el juego precisa de forma clara, correcta y profesional.
- 2.8 Ofrecer un trato educado, amable, cortés, servicial; ágil y eficiente; prestando toda la información que el juego precisa de forma clara, correcta y profesional.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC1772_2: Conducir el juego de Punto y Banca, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para dirigir partidas del Juego de Punto y Banca en un Casino de Juego. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Efectuar la apertura del turno de apuestas.
2. Conducir el desarrollo de la partida.
3. Pagar los premios.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad de la persona candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

Criterios de mérito	Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente
<i>Apertura del turno de apuestas.</i>	- Anuncio del turno de juego para que los clientes realicen sus apuestas. - Comprobación de las apuestas efectuadas por los clientes. - Rectificación de las apuestas en caso de ilegalidad. - Anuncio del “no va más” o “fin del plazo de apuestas”. - Uso de técnicas de comunicación y habilidades sociales. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i>
<i>Desarrollo de la partida.</i>	- Extracción de los naipes del barajador. - Distribución de los naipes para el punto y la banca. - Reparto de los naipes adicionales. - Cálculo de la puntuación de los naipes. - Determinación de pago de un premio, retirada de la apuesta o anuncio de un empate. - Detección de naipes dañados. - Uso de técnicas y habilidades sociales. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i>
<i>Pago de premios.</i>	- Extracción del importe de las fichas a pagar del compartimento de la banca. - Presentación de las fichas para el pago de premios. - Depósito de fichas de propinas. - Recogida de naipes del punto. - Retirada de los naipes de la banca. - Comprobación de la disposición de la mesa de juego para el inicio de la siguiente mano. - Comunicación al superior jerárquico de las incidencias ocurridas.



	<i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C</i>
<i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i>	<i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i>
<i>Reglamento del juego de Punto y Banca de ámbito autonómico.</i>	<i>El umbral de desempeño competente, requiere el cumplimiento total del procedimiento establecido.</i>

Escala A

5	<i>Para efectuar la apertura del turno de apuestas en el juego de Punto y Banca anuncia el plazo de recepción de apuestas o hagan juego para que los clientes coloquen las fichas en los casilleros correspondientes, con voz clara y audible; revisa las apuestas efectuadas en cuanto a que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por el reglamento, rectifica, en caso de ilegalidad, las apuestas efectuadas, solicitando al cliente el faltante o devolviéndole el sobrante, y en ambos casos informándole de la causa de tales modificaciones; informa al cliente y al jefe de mesa que ha finalizado el turno de apuestas con el “no va más” o “fin del plazo de apuestas”, con voz clara y audible; comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas de inmediato cumpliendo con el procedimiento interno; durante el desarrollo del turno de apuestas en el juego de Punto y Banca utiliza técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas a su actividad profesional.</i>
4	Para efectuar la apertura del turno de apuestas en el juego de Punto y Banca anuncia el plazo de recepción de apuestas o hagan juego para que los clientes coloquen las fichas en los casilleros correspondientes, con voz clara y audible; revisa las apuestas efectuadas en cuanto a que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por el reglamento, rectifica, en caso de ilegalidad, las apuestas efectuadas, solicitando al cliente el faltante o devolviéndole el sobrante, y en ambos casos informándole de la causa de tales modificaciones; informa al cliente y al jefe de mesa que ha finalizado el turno de apuestas con el “no va más” o “fin del plazo de apuestas”, con voz clara y audible; comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas de inmediato cumpliendo con el procedimiento interno; durante el desarrollo del turno de apuestas en el juego de Punto y Banca utiliza técnicas básicas de comunicación y habilidades sociales.
3	<i>Para efectuar la apertura del turno de apuestas en el juego de Punto y Banca no anuncia el plazo de recepción de apuestas o hagan juego para que los clientes coloquen las fichas en los casilleros correspondientes con voz clara y audible; no revisa las apuestas efectuadas en cuanto a que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por el reglamento; informa al cliente y al jefe de mesa que ha finalizado el turno de apuestas con el “no va más” o “fin del plazo de apuestas”; comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas de inmediato cumpliendo con el procedimiento interno; durante el desarrollo del turno de apuestas en el juego de Punto y Banca utiliza técnicas básicas de comunicación y habilidades sociales.</i>
2	<i>Para efectuar la apertura del turno de apuestas en el juego de Punto y Banca no anuncia el plazo de recepción de apuestas o hagan juego para que los clientes coloquen las fichas en los casilleros correspondientes con voz clara y audible; no revisa las apuestas efectuadas en cuanto a que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por el reglamento, no informa al cliente y al jefe de mesa que ha finalizado el turno de apuestas con el “no va más” o “fin del plazo de apuestas”; comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas de inmediato cumpliendo con el procedimiento interno; durante el desarrollo del turno de apuestas en el juego de Punto y Banca no utiliza técnicas básicas de comunicación y habilidades sociales específicas a su actividad profesional.</i>
1	<i>No efectúa la apertura del turno de apuestas en el juego de Punto y Banca.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala B

5	<i>Para conducir el desarrollo del juego de Punto y Banca, aproxima el sabot al cliente más cercano al casillero marcado con el número uno para solicitarle la extracción de naipes, supervisando que la extracción coincida en número y modo con lo establecido; suma mentalmente la puntuación de los naipes descubiertos por el cliente; anuncia las puntuaciones con voz clara y audible; recoge los naipes, a un ritmo ágil, con ayuda de la pala y trasladándolos para su exposición, a la zona del paño que establece el reglamento de juego; solicita, si así fuera necesario, los naipes adicionales al cliente que tiene el sabot en ese momento, trasladándolos al lugar del paño establecido, anuncia la jugada ganadora; retira manualmente las apuestas perdedoras al compartimento de la banca, empezando por los casilleros de los clientes sentados y continuando por las apuestas de los clientes que se encuentran de pie; detecta los naipes dañados durante el juego, informando de ello al responsable y en espera de su reemplazo; comunica las contingencias ocurridas durante el desarrollo del juego de Punto y Banca, a su superior jerárquico, de inmediato y cumpliendo con el procedimiento interno. Durante el desarrollo de la partida utiliza técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas a su actividad profesional.</i>
4	<i>Para conducir el desarrollo del juego de Punto y Banca, aproxima el sabot al cliente más cercano al casillero marcado con el número uno para solicitarle la extracción de naipes, supervisando que la extracción coincida en número y modo con lo establecido; suma mentalmente la puntuación de los naipes descubiertos por el cliente; anuncia las puntuaciones con voz clara y audible; recoge los naipes, a un ritmo ágil, con ayuda de la pala y trasladándolos para su exposición, a la zona del paño que establece el reglamento de juego; solicita, si así fuera necesario, los naipes adicionales al cliente que tiene el sabot en ese momento, trasladándolos al lugar del paño establecido, anuncia la jugada ganadora; retira manualmente las apuestas perdedoras al compartimento de la banca, empezando por los casilleros de los clientes sentados y continuando por las apuestas de los clientes que se encuentran de pie; detecta los naipes dañados durante el juego, informando de ello al responsable y en espera de su reemplazo; comunica las contingencias ocurridas durante el desarrollo del juego de Punto y Banca, a su superior jerárquico, de inmediato y cumpliendo con el procedimiento interno. Durante el desarrollo de la partida utiliza técnicas básicas de comunicación y habilidades sociales.</i>
3	<i>Para conducir el desarrollo del juego de Punto y Banca, aproxima el sabot a un cliente al azar para solicitarle la extracción de naipes, supervisando que la extracción coincida en número y modo con lo establecido; suma mentalmente la puntuación de los naipes descubiertos por el cliente; no anuncia las puntuaciones, verbalmente, con voz clara y audible; recoge los naipes, a un ritmo lento con ayuda de la pala y trasladándolos para su exposición, a la zona del paño que establece el reglamento de juego; anuncia la jugada ganadora; retira las apuestas perdedoras al compartimento de la banca, sin ningún orden; no detecta los naipes dañados durante el juego, comunica las contingencias ocurridas durante el desarrollo del juego de Punto y Banca a su superior jerárquico. Durante el desarrollo de la partida utiliza técnicas básicas de comunicación y habilidades sociales.</i>
2	<i>Para conducir el desarrollo del juego de Punto y Banca, extrae del sabot los naipes; suma mentalmente la puntuación de los naipes descubiertos; anuncia las puntuaciones, recoge los naipes y los traslada para su exposición, a la zona del paño que establece el reglamento de juego; anuncia la jugada ganadora; retira las apuestas perdedoras al compartimento de la banca, sin ningún orden; no detecta los naipes dañados durante el juego. Durante el desarrollo de la partida utiliza técnicas básicas de comunicación y habilidades sociales.</i>
1	<i>No conduce el desarrollo de las partidas en el juego de Punto y Banca.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala C

5	Para efectuar los pagos de premios del juego de Punto y Banca, calcula mentalmente, con la máxima rapidez, el importe a pagar de las jugadas ganadoras, utilizando la información de las tablas de pagos y la información de las apuestas efectuadas por el cliente; paga las apuestas de forma ágil, comenzando por el casillero del cliente sentado más próximo al crupier pagador y finalizando por las apuestas de los clientes que se encuentran de pie; sitúa los pagos junto a las apuestas ganadoras garantizando así la transparencia en el juego; deposita en el cajón destinado para tal fin las fichas entregadas por los clientes como propina en la mesa de juego, agradeciendo cortésmente al cliente en nombre de los empleados; recoge los naipes bien con la mano o con ayuda de la pala, depositándolos en el descartador dando por finalizada la mano; comprueba la disposición de la Mesa de Juego al término de cada mano, verificando que no han quedado naipes sobre el paño de juego y que la Mesa se encuentra en perfectas condiciones, según el procedimiento interno y la normativa vigente; comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el pago de premios, de inmediato y cumpliendo con el procedimiento interno. Durante el desarrollo de la partida utiliza técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas a su actividad profesional.
4	Para efectuar los pagos de premios del juego de Punto y Banca, calcula mentalmente, con la máxima rapidez, el importe a pagar de las jugadas ganadoras, utilizando la información de las tablas de pagos y la información de las apuestas efectuadas por el cliente; paga las apuestas de forma ágil, comenzando por el casillero del cliente sentado más próximo al crupier pagador y finalizando por las apuestas de los clientes que se encuentran de pie; sitúa los pagos junto a las apuestas ganadoras garantizando así la transparencia en el juego; deposita en el cajón destinado para tal fin las fichas entregadas por los clientes como propina en la mesa de juego, agradeciendo cortésmente al cliente en nombre de los empleados; recoge los naipes bien con la mano o con ayuda de la pala, depositándolos en el descartador dando por finalizada la mano; comprueba la disposición de la Mesa de Juego al término de cada mano, verificando que no han quedado naipes sobre el paño de juego y que la Mesa se encuentra en perfectas condiciones, según el procedimiento interno y la normativa vigente; comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el pago de premios, de inmediato y cumpliendo con el procedimiento interno. Durante el desarrollo de la partida utiliza técnicas básicas de comunicación y habilidades sociales.
3	Para efectuar los pagos de premios del juego de Punto y Banca, calcula mentalmente, a un ritmo lento, el importe a pagar de las jugadas ganadoras, utilizando la información de las tablas de pagos y la información de las apuestas efectuadas por el cliente; paga las apuestas de forma ágil, comenzando por el cliente de su izquierda; sitúa los pagos junto a las apuestas ganadoras garantizando así la transparencia en el juego; deposita en el cajón destinado para tal fin las fichas entregadas por los clientes como propina en la mesa de juego; no recoge los naipes depositándolos en el descartador dando por finalizada la mano; no comprueba la disposición de la Mesa de Juego al término de cada mano. Durante el desarrollo de la partida utiliza técnicas básicas de comunicación y habilidades sociales.
2	Para efectuar los pagos de premios del juego de Punto y Banca, calcula mentalmente, a un ritmo lento, el importe a pagar de las jugadas ganadoras, no utiliza la información de las tablas de pagos ni la información de las apuestas efectuadas por el cliente; paga las apuestas, comenzando por el cliente de su izquierda; no sitúa los pagos junto a las apuestas ganadoras; deposita en el cajón destinado para tal fin las fichas entregadas por los clientes como propina en la mesa de juego; no recoge los naipes depositándolos en el descartador dando por finalizada la mano; no comprueba la disposición de la Mesa de Juego al término de cada mano. Durante el desarrollo de la partida utiliza técnicas básicas de comunicación y habilidades sociales.
1	No paga premios, conforme a las tablas de pagos del juego de Punto y Banca.

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

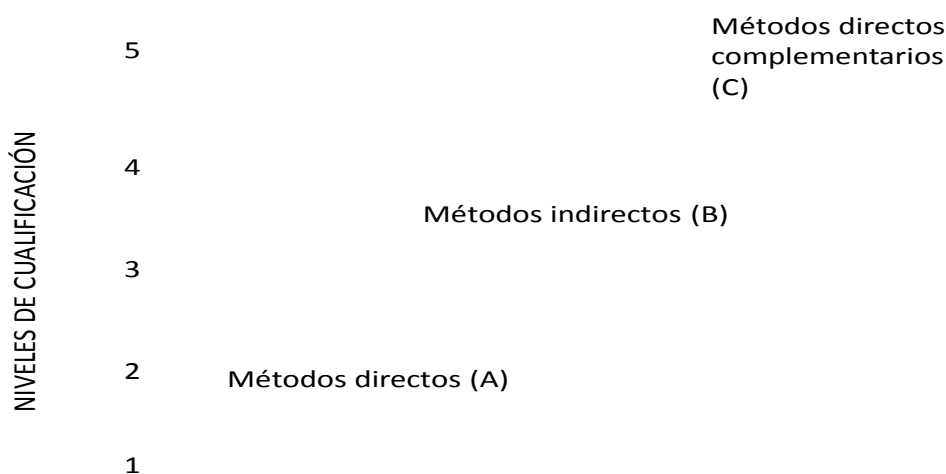
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
 - Observación en el puesto de trabajo (A)
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A)
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la apertura del turno de apuestas con clientes, desarrollo y pago de premios del Juego de Punto y Banca, en un casino de juego, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.

- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 2. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

h) En la situación profesional de evaluación se considerarán las siguientes orientaciones:

- Si fuera posible, considerar el desarrollo de la SPE en un entorno real, con un número de clientes o de mesas de juego adecuado a la competencia de su actividad profesional.
- Los supuestos clientes representarán distintos tipos de roles de personalidad característicos de los clientes de este servicio.

i) Durante el desarrollo de la SPE se constatarán las “actitudes” en el ámbito profesional de la persona candidata referidas en la UC1768_1: “Comunicarse con diferentes interlocutores habituales en establecimientos de juegos de azar” que se incluye en la Cualificación Profesional de ACTIVIDADES PARA EL JUEGO EN MESAS DE CASINO, tales como:

- 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.
- Transmisión y recepción de información operativa y rutinaria con clientes.
- Respeto a la confidencialidad y privacidad del cliente.
- 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.