GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

"UC1773_2: Conducir los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa"

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 UC1773_2: Conducir los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa.

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 la apertura de apuestas, el desarrollo de las partidas y los pagos de premios de los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa 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 el turno de apuestas en los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa, verificando y asegurando la legalidad de las mismas.

1.1 Anunciar verbalmente, con voz clara y audible, el inicio del turno de apuestas en los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa con la expresión “hagan juego” o similar, para que los clientes coloquen las fichas en sus apuestas.

1.2 Anunciar con voz alta y clara las apuestas solicitadas por el cliente, verificando visualmente su conformidad y emplazándolas manualmente sobre el paño, en el juego de Ruleta americana y con ayuda del rastrillo en el juego de Ruleta francesa, en los números o suertes que el cliente indique.

1.3 Comprobar que no existen fichas de ubicación confusa, revisando el paño y con el fin de que el juego se desarrolle según la normativa vigente.

1.4 Desplazar las fichas ubicadas en lugares confusos a la posición pretendida por el cliente, o fuera de la zona de apuestas, en la ruleta americana con la mano y en la ruleta francesa con la mano o con ayuda del rastrillo, evitando así confusión en las apuestas.

1.5 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.

1.6 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.

1.7 Anunciar la finalización del turno de apuestas con la expresión “no va más” o similar para que todos los jugadores tengan conocimiento de que se da por finalizada la admisión de apuestas, verbalmente, de modo alto y claro y con tiempo suficiente para revisar todas las apuestas y resolver situaciones confusas antes de la caída de la bola.

1.8 Comunicar a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas en el juego de la Ruleta americana y Ruleta francesa, verbalmente, de inmediato y cumpliendo con el procedimiento interno.

2. Conducir partidas de Ruleta americana y Ruleta francesa, según los reglamentos, garantizando su transparencia, a un ritmo ágil y cumpliendo los estándares establecidos por la empresa.

2.1 Lanzar la bola en los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa mirando hacia el paño, usando la mano más cercana al cilindro para evitar dar la espalda a los clientes e impulsándola en sentido contrario a la rotación del cilindro, con un leve movimiento de los dedos, evitando mover el brazo y la muñeca, para que su velocidad permita dar el mínimo de vueltas estipulado reglamentariamente, alternando el sentido de giro del cilindro cada bola jugada y tirando la bola aproximadamente a la altura de la casilla del anterior número ganador.

2.2 Anunciar el número premiado y las suertes sencillas que le corresponden, verbalmente, con voz alta y clara, una vez que la bola se haya detenido en un número, para que los clientes puedan conocer el resultado de sus apuestas, garantizando así la transparencia en el juego.

2.3 Señalar el número ganador en el casillero premiado del paño, posando el dolly con la mano en el juego de Ruleta americana y con el rastrillo en el juego de Ruleta francesa, sin alterar el orden ni la disposición de las fichas del mismo.

2.4 Retirar las fichas de las apuestas perdedoras, manualmente o con ayuda del rastrillo en función del tipo de ruleta, para su posterior chipeo verificando que

sobre el paño de juego sólo quedan fichas correspondientes a las apuestas ganadoras.

2.5 Chipear las fichas retiradas, ordenándolas según sean de color o de valor y depositándolas en la zona de la mesa de juego establecida por el procedimiento interno.

2.6 Ordenar las fichas que ocupan posiciones ganadoras presentándolas, sin desplazarlas de su posición, por su número, color y valor.

2.7 Comunicar a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el desarrollo de las partidas de juego de la Ruleta americana y de la Ruleta francesa, de inmediato y cumpliendo con el procedimiento interno.

3. Pagar premios, conforme a las tablas de pagos de la Ruleta americana y Ruleta francesa, garantizando su transparencia y verificando que la mesa de juego se encuentra en perfectas condiciones al término de cada mano.

3.1 Calcular mentalmente las fichas a pagar al cliente de cada apuesta premiada en los juegos de la Ruleta americana y de la Ruleta francesa, utilizando la información de la tabla de pagos de cada una de ellas.

3.2 Presentar las fichas que componen los pagos y el importe total, en el modo y lugar establecido según el procedimiento interno.

3.3 Anunciar el importe total del pago, verbalmente, alto y claro, facilitando la comprobación por parte del cliente y del supervisor.

3.4 Aproximar al cliente las fichas que componen el pago correspondiente, manualmente o con ayuda del rastrillo en función del tipo de ruleta, para facilitar su cobro, situándolas fuera de la zona de apuestas.

3.5 Depositar en el cajón destinado para tal fin las fichas entregadas por los clientes como propina en la mesa de los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa, agradeciéndoselo cortésmente al cliente en nombre de los empleados y procediendo a su recuento posterior en el cierre de la mesa.

3.6 Comprobar la disposición de la Mesa de Juego de Ruleta americana y Ruleta francesa al término de cada mano, verificando que no han quedado naipes sobre el paño de juego y que se encuentra en perfectas condiciones para la siguiente jugada, según el procedimiento interno y la normativa vigente.

3.7 Comunicar a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el pago de premios en los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa, 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 Ruleta americana y Ruleta francesa 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 UC1773_2: Conducir los Juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. ***Apertura del turno de apuestas en los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa.***

- Reglamento del juego de ámbito autonómico referido a apuestas: establecimiento de límites.
- Procedimientos de admisión de apuestas en el inicio de los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa.
- Procedimientos referidos a la información de mínimos y máximos.
- Apuestas múltiples en juegos de Ruleta:
  - Pleno
  - Caballo
  - Fila transversa
  - Cuadro
  - Seisena o doble fila transversal
  - Columna
  - Docena
  - Dos columnas o columna a caballo
  - Dos docenas o docena a caballo
- Apuestas sencillas en juegos de Ruleta.
  - Números pares o impares
  - Números de color rojo o negro
  - Falta
  - Pasa
- Tipos de apuestas:
  - Apuestas clásicas: tercio, vecinos del cero y huérfanos
  - Otras apuestas: un número y sus vecinos y las apuestas que componen el número.
  - Apuestas solicitadas: sobre bola y fuera de tiempo.
- Ubicación confusa de fichas:
  - Suertes sencillas como rojo o negro, par o impar y falta o pasa.
  - O en el resto de posiciones como pleno, caballo, transversal, cuadro, seisena, columna, docena, doble columna o doble docena.
- Técnicas de manejo del rastrillo durante la admisión de apuestas en Ruleta francesa.

2. ***Conducción del desarrollo de las partidas en los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa.***

- Procedimientos y técnicas de conducción del juego de Ruleta americana y Ruleta francesa.
- Equipamiento y material:
  - Orden de los números dentro del cilindro.
  - El paño.
  - Estructura y ubicación de las distintas zonas de apuesta.

- Marcadores, entre otros.
- Personal implicado:
  - El croupier de la ruleta americana.
  - El croupier de la Ruleta francesa.
  - El extremo de la Ruleta francesa.
  - El supervisor de la Ruleta americana y francesa.
- La bola:
  - Tipos y ubicación.
  - Técnicas de lanzamiento: exigencias reglamentarias, la velocidad y su relación con la productividad.
- Técnicas de manejo de fichas, bolas, Dolly y rastrillo (limpieza, barrido y picado).
- Técnica de la mano izquierda.
- Técnica de la mano derecha.
- Técnica de corte y chipeo de fichas.
- Técnica de limpieza del paño alrededor del número ganador.
- Técnica de la limpieza de las manos al abandonar la mesa de juego.
- Emplazamiento de las apuestas dadas por los clientes.

3. Pagos de premios según las tablas de pagos de los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa.

- Reglamento autonómico del juego referido a las tablas de pagos.
- Procedimientos y técnicas de la fórmula de pagos de los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa.
- Técnica de cálculo de los premios:
  - Cálculo fotográfico.
  - Cálculo tabulado.
- Composición de pagos mixtos color-valor.
- Orden de pago de los premios.
- Técnicas de empuje de pilas por el paño.
- Técnicas de manejo del rastrillo durante el pago de premios.
- Casilleros de pago de premios.

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

- Casinos de juego.
- Juego de mesa en casinos.
- Material de juego de Ruleta americana y Ruleta francesa:
  - Mesa de Juego.
  - Fichas.
  - Bolas.
  - Dolly.
  - “T”.
  - Paño.
  - Cilindro.
  - Rastrillo.
  - Cajón de propinas.
- Suertes sencillas: Rojo, Negro, par, impar; falta, pasa.
- Suertes dobles: columnas y docenas.
- Números: seiscenas, transversales, cuadros, caballos y plenos.
- Mínimos y máximos.
- Procedimiento interno.
- Reglamentos de los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa de ámbito autonómico.

- Zonas de la Mesa de Juego destinadas a clientes y a croupier.
- Prevención de riesgos laborales en la conducción de partidas de Ruleta americana y Ruleta francesa:
  - Factores de riesgo físicos procedentes del entorno.
  - Factores de riesgos posturales procedentes del manejo de bolas 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 Ruleta americana y Ruleta francesa.
   1.3 Adaptarse al ritmo de trabajo de Ruleta americana y Ruleta francesa, según afluencia de clientes.
   1.4 Colaborar activamente en el desarrollo de las partidas del juego de Ruleta americana y Ruleta francesa.
   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 Ruleta americana y Ruleta francesa.
   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 Ruleta americana y Ruleta francesa.
   2.2 Mantener una conducta considerada hacia los jugadores del juego de Ruleta americana y Ruleta francesa, 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 Ruleta americana y Ruleta francesa.
   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 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 "UC1773_2: Conducir los Juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa", 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 de los Juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa 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*
Apertura del turno de apuestas.	- 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. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.*
Desarrollo de la partida.	- Lanzamiento de la bola en el cilindro. - Anuncio verbal del número ganador y señalamiento mediante el Dolly o el rastrillo. - Retirada de las fichas de las apuestas perdedoras. - Presentación de las apuestas ganadoras. - Comunicación a superior jerárquico de las contingencias ocurridas. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.*
Pago de premios.	- Cálculo de fichas a pagar de cada apuesta premiada. - Presentación de las fichas que componen el pago. - Anuncio verbal del importe total a pagar. - Aproximación al cliente de las fichas que componen el pago. - Depósito en el cajón establecido de las fichas entregadas como propinas. - Comprobación de la disposición de la mesa.

	- Comunicación a superior jerárquico de las contingencias ocurridas. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.*
Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.	*El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.*
Reglamento del juego de Black Jack de ámbito autonómico	*El umbral de desempeño competente, requiere el cumplimiento total del procedimiento establecido.*

Escala A

5

Para efectuar la apertura del turno de apuestas con clientes en los Juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa, anuncia el inicio del turno de apuestas con la expresión hagan juego o similar, con voz clara y audible, para que los clientes coloquen las fichas en sus apuestas; anuncia con voz alta y clara las apuestas solicitadas por el cliente, verificando su conformidad y emplazándolas manualmente sobre el paño, en el juego de Ruleta americana y con ayuda del rastrillo en el juego de Ruleta francesa, en los números o suertes que el cliente indique; comprueba que no existen fichas de ubicación confusa, revisando el paño visualmente con el fin de que el juego se desarrolle según la normativa vigente; desplaza las fichas ubicadas en lugares confusos a la posición pretendida por el cliente, o fuera de la zona de apuestas, en la ruleta americana con la mano y en la ruleta francesa con la mano o con ayuda del rastrillo, evitando así confusión en las apuestas; revisa las apuestas efectuadas por los clientes, visualmente, 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 asegurando así la legalidad y transparencia del juego, anuncia la finalización del turno de apuestas con la expresión no va más o similar para que todos los jugadores tengan conocimiento de que se da por finalizada la admisión de apuestas, verbalmente, de modo alto y claro y con tiempo suficiente para revisar visualmente todas las apuestas y resolver situaciones confusas, antes de la caída de la bola; comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas, de inmediato y cumpliendo con el procedimiento interno. Utiliza técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas a su actividad profesional.

4

Para efectuar la apertura del turno de apuestas con clientes en los Juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa, anuncia el inicio del turno de apuestas con la expresión hagan juego o similar, con voz clara y audible, para que los clientes coloquen las fichas en sus apuestas; anuncia con voz alta y clara las apuestas solicitadas por el cliente, verificando su conformidad y emplazándolas manualmente sobre el paño, en el juego de Ruleta americana y con ayuda del rastrillo en el juego de Ruleta francesa, en los números o suertes que el cliente indique; comprueba que no existen fichas de ubicación confusa, revisando el paño visualmente con el fin de que el juego se desarrolle según la normativa vigente; desplaza las fichas ubicadas en lugares confusos a la posición pretendida por el cliente, o fuera de la zona de apuestas, en la ruleta americana con la mano y en la ruleta francesa con la mano o con ayuda del rastrillo, evitando así confusión en las apuestas; revisa las apuestas efectuadas por los clientes, visualmente, 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 asegurando así la legalidad y transparencia del juego, anuncia la finalización

	del turno de apuestas con la expresión no va más o similar para que todos los jugadores tengan conocimiento de que se da por finalizada la admisión de apuestas, verbalmente, de modo alto y claro y con tiempo suficiente para revisar visualmente todas las apuestas y resolver situaciones confusas, antes de la caída de la bola; comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas en el juego, de inmediato y cumpliendo con el procedimiento interno. Utiliza técnicas básicas de comunicación y habilidades sociales.
3	*Para efectuar la apertura del turno de apuestas con clientes en los juegos de ruleta americana y ruleta francesa, anuncia el inicio del turno de apuestas con la expresión hagan juego o similar, con voz clara y audible, para que los clientes coloquen las fichas en sus apuestas; anuncia con voz alta y clara las apuestas solicitadas por el cliente, no verifica su conformidad no; desplaza las fichas ubicadas en lugares confusos a la posición pretendida por el cliente, o fuera de la zona de apuestas, en la ruleta americana con la mano y en la ruleta francesa con la mano o con ayuda del rastrillo, evitando así confusión en las apuestas; no revisa 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; no utiliza la expresión "no va más" o similar para que todos los jugadores tengan conocimiento de que se da por finalizada la admisión de apuestas; no comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas.*
2	*Para efectuar la apertura del turno de apuestas con clientes en los Juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa, anuncia el inicio del turno de apuestas con la expresión hagan juego o similar, para que los clientes coloquen las fichas en sus apuestas; no anuncia con voz alta y clara las apuestas solicitadas por el cliente, no verifica su conformidad ni las emplaza manualmente sobre el paño, en los números o suertes que el cliente indique; no comprueba que existen fichas de ubicación confusa; no desplaza las fichas ubicadas en lugares confusos a la posición pretendida por el cliente; no anuncia la finalización del turno de apuestas para que todos los jugadores tengan conocimiento de que se da por finalizada la admisión de apuestas con tiempo suficiente para revisar visualmente todas las apuestas y resolver situaciones confusas, antes de la caída de la bola; no comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas en el juego.*
1	*No efectúa la apertura del turno de apuestas con clientes en los Juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa.*

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

Escala B

5	*Para el desarrollo de la partida de Ruleta americana y de Ruleta francesa lanza la bola mirando hacia el paño, usando la mano más cercana al cilindro para evitar dar la espalda a los clientes e impulsándola en sentido contrario a la rotación del cilindro, con un leve movimiento de los dedos, evitando mover el brazo y la muñeca, para que su velocidad permita dar el mínimo de vueltas estipulado reglamentariamente, alternando el sentido de giro del cilindro cada bola jugada y tirando la bola aproximadamente a la altura de la casilla del anterior número ganador; anuncia del número premiado y las suertes sencillas que le corresponden, con voz alta y clara, una vez que la bola se haya detenido en un número para que los clientes puedan conocer el resultado de sus apuestas, garantizando así la transparencia en el juego; señaliza el número ganador en el casillero premiado del paño, posando el dolly con la mano en el juego de Ruleta americana, y con el rastrillo en el juego de Ruleta francesa, sin alterar el orden ni la disposición de las fichas del mismo; retira las fichas de las apuestas perdedoras, manualmente o con ayuda del rastrillo en función del tipo de ruleta, para su posterior chipeo, verificando que sobre el paño de juego sólo quedan fichas correspondientes a las apuestas ganadoras; chipea las fichas retiradas, ordenándolas según sean de color o de valor, depositándolas en la zona de la mesa de juego establecida por el procedimiento*

	interno; ordena las fichas que ocupan posiciones ganadoras presentándolas, sin desplazarlas de su posición, por su número, color y valor; comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el desarrollo de los juegos, de inmediato cumpliendo con el procedimiento interno. Durante el desarrollo de su actividad profesional utiliza técnicas de comunicación y habilidades sociales.
4	*Para el desarrollo de la partida de Ruleta americana y de Ruleta francesa lanza la bola mirando hacia el paño, usando la mano más cercana al cilindro para evitar dar la espalda a los clientes e impulsándola en sentido contrario a la rotación del cilindro, con un leve movimiento de los dedos, evitando mover el brazo y la muñeca, para que su velocidad permita dar el mínimo de vueltas estipulado reglamentariamente, alternando el sentido de giro del cilindro cada bola jugada y tirando la bola aproximadamente a la altura de la casilla del anterior número ganador; anuncia del número premiado y las suertes sencillas que le corresponden, con voz alta y clara, una vez que la bola se haya detenido en un número para que los clientes puedan conocer el resultado de sus apuestas, garantizando así la transparencia en el juego; señaliza el número ganador en el casillero premiado del paño, posando el dolly con la mano en el juego de Ruleta americana, y con el rastrillo en el juego de Ruleta francesa, sin alterar el orden ni la disposición de las fichas del mismo; retira las fichas de las apuestas perdedoras, manualmente o con ayuda del rastrillo en función del tipo de ruleta, para su posterior chipeo, verificando que sobre el paño de juego sólo quedan fichas correspondientes a las apuestas ganadoras; chipea las fichas retiradas, ordenándolas según sean de color o de valor, depositándolas en la zona de la mesa de juego establecida por el procedimiento interno; ordena las fichas que ocupan posiciones ganadoras presentándolas, sin desplazarlas de su posición, por su número, color y valor; comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el desarrollo de los juegos, de inmediato cumpliendo con el procedimiento interno. Durante el desarrollo de su actividad profesional utiliza técnicas básicas de comunicación y habilidades sociales.*
3	*Para el desarrollo de la partida de Ruleta americana y de Ruleta francesa lanza la bola mirando hacia el paño e impulsándola en sentido contrario a la rotación del cilindro, con un leve movimiento de los dedos; anuncia del número premiado y las suertes sencillas que le corresponden, con voz alta y clara, una vez que la bola se haya detenido en un número para que los clientes puedan conocer el resultado de sus apuestas, garantizando así la transparencia en el juego; señaliza el número ganador en el casillero premiado del paño, posando el dolly con la mano, sin alterar el orden ni la disposición de las fichas del mismo; retira las fichas de las apuestas perdedoras, manualmente o con ayuda del rastrillo en función del tipo de ruleta, para su posterior chipeo verificando que sobre el paño de juego sólo quedan fichas correspondientes a las apuestas ganadoras; chipea las fichas retiradas, ordenándolas según sean de color o de valor; no ordena las fichas que ocupan posiciones ganadoras por su número, color y valor; comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el desarrollo de los juegos cuando considera oportuno.*
2	*Para el desarrollo de la partida de Ruleta americana y de Ruleta francesa lanza la bola mirando hacia el paño; anuncia el número premiado una vez que la bola se haya detenido en un número, para que los clientes puedan conocer el resultado de sus apuestas, garantizando así la transparencia en el juego; señaliza el número ganador en el casillero premiado del paño, posando el dolly con la mano en el juego de ruleta americana, y con el rastrillo en el juego de ruleta francesa; retira las fichas de las apuestas perdedoras, manualmente o con ayuda del rastrillo en función del tipo de ruleta, para su posterior chipeo no verificando que sobre el paño de juego sólo quedan fichas correspondientes a las apuestas ganadoras; chipea las fichas retiradas, ordenándolas según sean de color o de valor; no comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el desarrollo de los juegos.*
1	*No conduce el desarrollo de las partidas en los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa.*

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

Escala C

5	*Para efectuar el pago de las partidas de los juegos de la Ruleta americana y de la Ruleta francesa calcula las fichas a pagar de cada apuesta premiada, mentalmente, utilizando la información de la tabla de pagos de cada una de ellas; presenta las fichas que componen los pagos y el importe total en el modo y lugar establecido según el procedimiento interno para cada tipo de Ruleta; anuncia el importe total del pago, verbalmente, alto y claro, facilitando la comprobación por parte del cliente y del supervisor; aproxima al cliente las fichas que componen el pago correspondiente, manualmente o con ayuda del rastrillo en función del tipo de ruleta, situándolas fuera de la zona de apuesta; deposita en el cajón destinado las fichas entregadas como propina, agradeciéndoselo cortésmente al cliente; comprueba la disposición de la Mesa de Juego al término de cada mano, verificando que la Mesa se encuentra en perfectas condiciones para la siguiente jugada, según el procedimiento interno y la normativa vigente; comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el pago de premios en los juegos de inmediato y cumpliendo con el procedimiento interno.*
4	*Para efectuar el pago de las partidas de los juegos de la Ruleta americana y de la Ruleta francesa calcula las fichas a pagar de cada apuesta premiada, mentalmente, utilizando la información de la tabla de pagos de cada una de ellas; presenta las fichas que componen los pagos y el importe total en el modo y lugar establecido según el procedimiento interno para cada tipo de Ruleta; anuncia el importe total del pago, verbalmente, alto y claro, facilitando la comprobación por parte del cliente y del supervisor; aproxima al cliente las fichas que componen el pago correspondiente, manualmente o con ayuda del rastrillo en función del tipo de ruleta, situándolas fuera de la zona de apuesta; deposita en el cajón destinado las fichas entregadas como propina, agradeciéndoselo cortésmente al cliente; comprueba la disposición de la Mesa de Juego al término de cada mano, verificando que la Mesa se encuentra en perfectas condiciones para la siguiente jugada, según la normativa vigente; comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el pago de premios.*
3	*Para efectuar el pago de las partidas de los juegos de la Ruleta americana y de la Ruleta francesa calcula las fichas a pagar de cada apuesta premiada, mentalmente, utilizando la información de la misma tabla de pagos para cada una de ellas; presenta las fichas que componen los pagos y el importe total en el mismo lugar, sin tener en cuenta cada tipo de Ruleta; anuncia el importe total del pago, verbalmente, alto y claro, facilitando la comprobación por parte del cliente y del supervisor; aproxima al cliente las fichas que componen el pago correspondiente, manualmente o con ayuda del rastrillo en función del tipo de ruleta, situándolas fuera de la zona de apuesta; deposita en el cajón destinado las fichas entregadas como propina, agradeciéndoselo cortésmente al cliente; comprueba la disposición de la Mesa de Juego al término de cada mano, verificando que la Mesa se encuentra en perfectas condiciones para la siguiente jugada, según la normativa vigente; comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el pago de premios.*
2	*Para efectuar el pago de las partidas de los juegos de la Ruleta americana y de la Ruleta francesa calcula las fichas a pagar de cada apuesta premiada, mentalmente, utilizando la información de la misma tabla de pagos para cada una de ellas; presenta las fichas que componen los pagos y el importe total en el mismo lugar, sin tener en cuenta cada tipo de Ruleta; anuncia el importe total del pago pero no facilita la comprobación por parte del cliente y del supervisor; aproxima al cliente las fichas que componen el pago correspondiente, manualmente o con ayuda del rastrillo en función del tipo de ruleta, situándolas fuera de la zona de apuesta; deposita en el cajón destinado las fichas entregadas por los clientes como propina; no comprueba la disposición de la Mesa de Juego al término de cada mano.*
1	*No efectúa el pago de las partidas de los juegos de la Ruleta americana y de la Ruleta francesa.*

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.

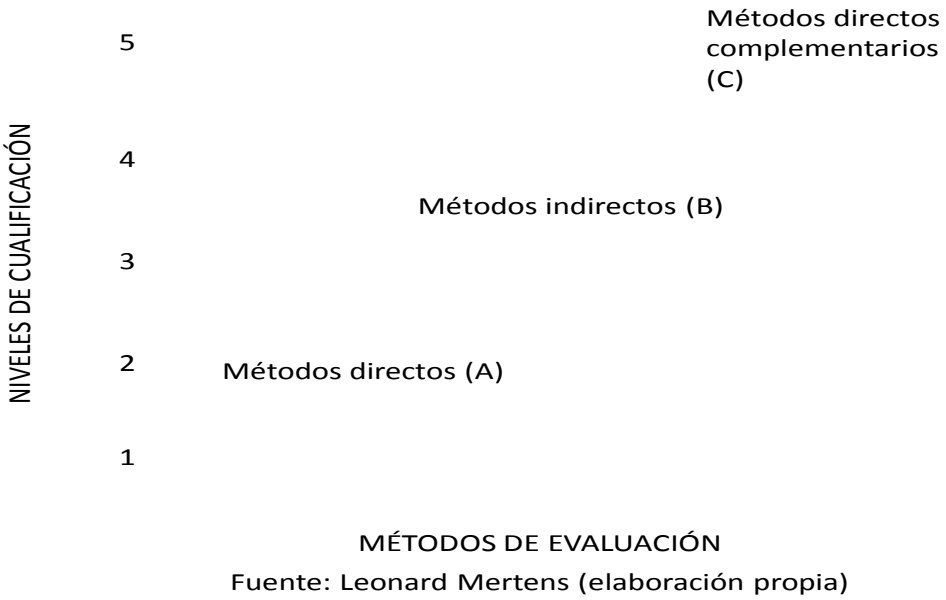
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

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).



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.

a) 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 en los Juegos de Ruleta Americana y Ruleta Francesa 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.