

Estándar de competencias profesionales

Supervisar el desarrollo de juegos de mesa en casinos

Familia Profesional **Hostelería y Turismo**
Nivel **2**
Código **ECP1774_2**
Estado **BOE**
Publicación **RD 544/2023**

Competencia profesional

Elementos de la competencia

- EC1** Detectar irregularidades en el desarrollo de los juegos de Black Jack, Póquer sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca, mini Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa, empleando técnicas de supervisión para garantizar su transparencia y la aplicación de la normativa aplicable del juego en casinos.
- IC1.1** Los materiales empleados en los juegos y la mesa de juego, se comprueban en cuanto a su estado, número y ubicación durante los distintos momentos del juego para detectar irregularidades.
- IC1.2** Las apuestas se observan, supervisando la retirada de apuestas y el pago de las mismas para evitar posteriores reclamaciones.
- IC1.3** El paño de juego se comprueba visualmente, detectando fichas ubicadas de forma confusa para actuar según el procedimiento interno.
- IC1.4** Las jugadas y acciones de la clientela se vigilan exhaustivamente, evitando cualquier intento de fraude, para garantizar su transparencia y la aplicación de la normativa aplicable del juego en casinos.
- IC1.5** La actividad del crupier se supervisa, garantizando la transparencia en el juego y el cumplimiento íntegro de la normativa aplicable del juego y procedimientos internos.

IC1.6 Las personas que muestren comportamiento sospechoso se detectan, comunicando sus rasgos antropomórficos básicos al departamento de admisión, con el fin de proceder a su identificación.

IC1.7 Las medidas relativas a la prevención de riesgos físicos y psicosociales propios del puesto, como ruido general, movimientos repetitivos, posturas forzadas, trabajo nocturno y rotación de turnos, se adoptan de acuerdo con el plan de prevención establecido por la empresa.

EC2 Desarrollar funciones auxiliares a la dirección del juego, en coordinación con las personas responsables para garantizar su ejecución, transparencia y la aplicación de la normativa aplicable del juego en casinos.

IC2.1 Las fichas que componen el anticipo de la mesa de juego en el momento de su apertura se cuentan, comprobando su coincidencia con el importe escrito en la documentación oficial de la mesa, procediendo a su firma en caso positivo.

IC2.2 Las salidas y entradas en la banca, de fichas y de efectivo, procedentes de apuestas, se anotan según el procedimiento interno, en la documentación correspondiente de la mesa de juego, entregando a la persona responsable para efectuar el balance de la mesa.

IC2.3 Los movimientos de fichas que supongan una cantidad importante, se anotan en su caso, y según el procedimiento interno, en la documentación correspondiente, informando de los mismos a la persona responsable.

IC2.4 La escasez de fichas de determinado valor se detecta en cualquier momento del juego, solicitando los cambios de fichas correspondientes a la persona responsable, para comprobar que los cambios atienden a lo solicitado y el documento establecido quede firmado según el procedimiento interno.

IC2.5 Las fichas existentes en la banca en el momento del cierre de la mesa de juego, se cuentan en coordinación con el cajero y su superior jerárquico, procediendo a su anotación y firma en la documentación oficial de la mesa.

EC3 Intervenir en las distintas fases del juego, ante cualquier irregularidad detectada, reclamación de clientela, duda o incidencia con el fin de garantizar la transparencia y legalidad del mismo.

IC3.1 La información solicitada por la clientela acerca del reglamento y procedimientos internos a aplicar durante la conducción de los distintos juegos se ofrece, proyectando una imagen segura, profesional y de confianza, para garantizar la satisfacción de la clientela.

IC3.2 La intervención de la persona responsable en todos aquellos casos irregulares relacionados con la actuación del crupier se produce inmediatamente, de modo verbal y salvaguardando la imagen de este ante la clientela.

- IC3.3** El procedimiento interno se aplica en aquellos casos en que se detecten naipes dañados o marcados, deteniendo el juego únicamente por el tiempo imprescindible para que la persona responsable efectúe su sustitución.
- IC3.4** Las incidencias acaecidas durante el juego, como caídas de fichas y naipes, entre otros se resuelven para que el procedimiento interno quede garantizado.
- IC3.5** Las reclamaciones de clientela por pago de premios o jugadas dudosas en los juegos de naipes, y en aplicación del procedimiento interno, se resuelven, recomponiendo las jugadas en su caso y si el juego lo permite, para facilitar la continuidad del juego.
- IC3.6** Las reclamaciones que excedan su responsabilidad o cuya solución no haya convencido a la clientela, se comunican de inmediato a la persona responsable, para que la satisfacción de ambas partes quede garantizada.
- IC3.7** Las actividades relativas a la intervención ante las irregularidades detectadas, especialmente las relacionadas con la actuación de la clientela se realizan, adoptando los procedimientos internos para que la seguridad personal queda garantizada.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Jefes de mesa de casino

Medios de producción

Instalaciones del casino dedicadas a los juegos de mesa. Materiales de juego, como fichas de valor, fichas de color, naipes, sabot, barajador automático, descartador, palas, rastrillos, bola y dolly. Mesas de juego, como Black Jack, Póquer sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca, mini Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa y sus materiales, como cilindro, paño, T, cajón de efectivo, bandeja de fichas y cajón de propinas.

Información utilizada o generada

Normativa aplicable de los juegos de Black Jack, Póquer sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa. Tabla de pagos. Manuales de procedimientos internos del casino. Instrucciones internas. Listado de clientela con acceso prohibido a la sala de juego, Normativa aplicable

de prohibición de acceso a clientela. Manual informativo relativo a juego responsable. Normativa aplicable de protección de datos. Normativa aplicable higiénico-sanitaria. Plan de prevención de riesgos laborales.