

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Actividades para el juego en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar de salas de bingo

<i>Familia Profesional:</i>	Hostelería y Turismo
<i>Nivel:</i>	1
<i>Código:</i>	HOT540_1
<i>Estado:</i>	BOE
<i>Publicación:</i>	RD 544/2023
<i>Referencia Normativa:</i>	RD 561/2011

Competencia general

Desarrollar actividades de atención a clientes, venta de cartones, locución de números y asistencia a otras más complejas referidas al juego del bingo, en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar, según normativa aplicable de admisión y venta para el desarrollo del juego, cumpliendo objetivos de la empresa referidos a participación de juego responsable, prohibición de blanqueo de capitales, protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva y a los estándares de calidad y responsabilidad.

Unidades de competencia

- UC1765_1:** Desarrollar actividades de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar de salas de bingo
- UC1766_1:** Desarrollar actividades de venta de cartones en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar
- UC1767_1:** Desarrollar actividades de locución de números y pago de premios en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar
- UC1768_1:** COMUNICARSE EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS COLECTIVOS DE DINERO Y AZAR

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en áreas de juegos colectivos de dinero y azar de salas de bingo, dedicadas a la gestión de operaciones vinculadas con los clientes en entidades de naturaleza privada, en empresas de cualquier tamaño, por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica y sometida a regulación por la Administración competente. Desarrolla su actividad dependiendo en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

Sectores Productivos

Se ubica en el sector productivo del juego, en el subsector de establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar de salas de bingo.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprendivo de mujeres y hombres.

- Locutores-vendedores de bingo
- Cajeros de casino y/o bingo
- Empleados de admisión y control a salas de juego
- Operadores de máquinas recreativas con premio programado

Formación Asociada (210 horas)

Módulos Formativos

- MF1765_1:** Admisión y control de clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar de salas de bingo (60 horas)
- MF1766_1:** Venta de cartones de bingo en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar (60 horas)
- MF1767_1:** Locución y pago de premios en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar (30 horas)
- MF1768_1:** COMUNICACIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS COLECTIVOS DE DINERO Y AZAR (60 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

Desarrollar actividades de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar de salas de bingo

Nivel: 1
Código: UC1765_1
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Desarrollar actividades de puesta a punto de equipos en el área de admisión y control, según normas de control y las instrucciones recibidas por la persona responsable para garantizar la seguridad y calidad del proceso.

CR1.1 Los equipos informáticos del mostrador de admisión de clientes se encienden, introduciendo claves de acceso a las bases de datos, con el fin de que antes de la apertura del establecimiento, estén operativos.

CR1.2 Los listados de clientes se actualizan, cotejando con los archivos de prohibidos y/o auto-prohibidos en el acceso a la sala, de forma que la apertura se desarrolle de una forma controlada.

CR1.3 Los equipos informáticos del mostrador de admisión de clientes se cierran, copiando listados de seguridad de los archivos que eviten la pérdida de datos susceptibles de inspecciones.

CR1.4 Las disfunciones y anomalías observadas en equipos se comunican, tomando medidas de reparación y/o aviso a personal externo para que la seguridad y prevención de riesgos laborales queden cumplidas.

RP2: Desarrollar actividades de asistencia en la identificación de clientes durante el acceso al establecimiento, siguiendo protocolos de seguridad y control, según consulta al registro de interdicción de acceso al juego (prohibidos y auto-prohibidos), para cumplir con los estándares de calidad de la sala.

CR2.1 La identificación de clientes, a través de su documento de identidad, se ejecuta, consultando el registro de prohibidos actualizado, para verificar si figura en el mismo y con el fin de cumplir los protocolos de seguridad y control del establecimiento.

CR2.2 La autorización de acceso, en su caso, se informa verbalmente a los clientes, habiendo cruzado sus datos en la base de fichas, bajo la protección de datos y con el fin de facilitar futuras consultas.

CR2.3 La denegación de acceso, en su caso, se informa verbalmente a los clientes en el modo establecido por el procedimiento interno de confidencialidad, devolviéndole su documento de identidad.

CR2.4 Las causas administrativas que impiden el acceso a la sala se informan a los clientes, si así lo solicitan, cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos y seguridad.

CR2.5 Las reclamaciones o incidentes producidos por clientes a los que se ha denegado su acceso a la sala de bingo, se comunican a la persona responsable, con el fin de evitar un agravamiento de la situación.

CR2.6 Las medidas relativas a la prevención de riesgos laborales psicosociales, como carga de trabajo, trabajo nocturno y rotación de turnos susceptibles de estrés, se adoptan de acuerdo con la normativa aplicable de seguridad del establecimiento.

RP3: Introducir información en bases de datos de salas de bingo, registrando documentación en las fichas personales de clientes, con el fin de mantenerlas actualizadas.

CR3.1 Las bases de datos informáticas de clientes se cumplimentan, respetando la normativa aplicable de protección de datos personales con el fin de cumplir los estándares de calidad y seguridad de la sala de bingo.

CR3.2 Las fichas de clientes de las bases de datos se verifican, actualizando en su caso la información aportada en el documento de identificación personal, de forma que facilite su búsqueda en acciones de control.

CR3.3 Las bases de datos se actualizan, informando en su requerimiento a las peticiones de autoridades de los cambios, con el fin de que los estándares de calidad de la sala y protección a colectivos vulnerables queden garantizados.

CR3.4 Las bases de datos se preservan, desarrollando copias de seguridad en los tiempos y maneras establecidos por la persona responsable, con objeto de garantizar la integridad de la información.

CR3.5 Las disfunciones y anomalías observadas en equipos se comunican, tomando medidas de reparación y/o aviso a personal externo para que la seguridad y prevención de riesgos laborales queden cumplidas.

RP4: Desarrollar actividades de cobro de entradas a establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar y/o alta de cuenta electrónica del jugador, bajo las instrucciones de la persona responsable, cumpliendo procedimientos internos de control, seguridad y medios establecidos.

CR4.1 Las entradas al establecimiento, se cobran en su caso, ofreciendo medios de pago autorizados como efectivo, tarjetas, cuenta electrónica del jugador y abonados, entre otros de forma que los procedimientos de seguridad y control queden asegurados.

CR4.2 El cambio de efectivo, en su caso, susceptible de utilizar en máquinas recreativas con premio programado y apuestas, bingo electrónico, entre otros, se entrega al jugador, verificando su exactitud y comprobación con los mismos, para garantizar la aceptación de la transacción.

CR4.3 El documento de entrada física a la sala, en su caso, se entrega, informando de los servicios a los que da derecho su pago, para garantizar la comprensión y satisfacción de lo abonado.

CR4.4 La acreditación digital de entrada a la sala se comprueba, informando en su caso de los servicios a los que da derecho su pago, para garantizar la comprensión y satisfacción del servicio pagado.

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, de forma que el control de las entradas y salidas queden garantizadas.

Contexto profesional

Medios de producción

Instalaciones. Mostrador de admisión y control de clientes. Medios informáticos, programas informáticos y material de oficina. Medios de cobro. Uniformes y acreditaciones personales.

Productos y resultados

Equipos de admisión y control puestos a punto. Asistencia en la identificación de clientes desarrolla. Información en bases de datos introducidos. Acciones de cobro de entradas desarrolladas.

Información utilizada o generada

Registros de clientes en bases de datos. Listado de clientes con acceso prohibido a la sala de juego, Normativa aplicable de prohibición de acceso a clientes. Normativa aplicable de protección de datos. Normativa aplicable higiénico-sanitaria. Plan de prevención de riesgos laborales. Información sobre servicios ofertados en el establecimiento. Documentos justificativos del cobro de entradas. Manuales de procedimientos internos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Desarrollar actividades de venta de cartones en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar

Nivel: 1
Código: UC1766_1
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

- RP1:** Desarrollar actividades de puesta a punto en áreas de venta de cartones, según normas de seguridad y control e instrucciones recibidas por la persona responsable para facilitar el desarrollo del juego de bingo tradicional y/o bingo dinámico o electrónico con agilidad, eficacia y transparencia.
- CR1.1** Los rotuladores destinados a tachar y/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 encuentran los clientes que ha cantado bingo o línea, se ubican en los lugares de la sala predeterminados por la empresa, disponiendo 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 la persona responsable en caso de disfunción.
 - CR1.4** La provisión de efectivo para la venta de cartones de bingo tradicional y/o bingo dinámico o electrónico y en su caso, de cambio para máquinas recreativas con premio programado y/o de apuestas, 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 de pago a clientes se comprueban en cuanto a su clase, número y disponibilidad para señalar cambios pendientes.
 - CR1.6** Los cartones para el inicio de las partidas se comprueban, solicitándolos a la mesa de control por series completas según previsión de los mismos con el fin de ofrecer disponibilidad a los clientes.
 - CR1.7** Las normas de seguridad en el uso de equipos y materiales propios de la sala de juego se aplican en el desarrollo de las tareas, para minimizar los riesgos derivados de ellas.
- RP2:** Desarrollar actividades auxiliares de venta y cobro de cartones del juego de bingo tradicional y/o bingo dinámico o electrónico a los clientes, bajo supervisión de la persona responsable de forma que se cumplan los objetivos comerciales y de seguridad de la empresa.
- CR2.1** Los cartones jugados y no premiados de cada mesa, se retiran antes de la venta de los siguientes, eliminándolos en el lugar dispuesto por la empresa para evitar fraudes.
 - CR2.2** Los cartones físicos y/o electrónicos susceptibles de venta se ofrecen, en ritmos establecidos por la empresa, en la propia mesa de los clientes, y por orden de acomodación a la misma, atendiendo a su numeración correlativa, para cumplir con el reglamento del juego del bingo y garantizar la transparencia del mismo.

CR2.3 Los cartones no vendidos en una primera vuelta, se ofrecen de nuevo a los clientes, a otros vendedores o al vendedor de cierre para conseguir la venta de la totalidad antes del inicio de una nueva partida.

CR2.4 Los cartones físicos se cobran a los clientes en efectivo, en el acto y al precio unitario establecido por la normativa aplicable de venta de cartones, marcando con las tarjetas correspondientes para devolver el efectivo durante la partida en curso.

CR2.5 Los cartones electrónicos integrados por números u otras representaciones gráficas susceptibles de participar en una partida mediante el uso de terminales o soportes electrónicos de juego, se controlan, comprobando su pago para iniciar el juego con los protocolos de seguridad y control cumplidos.

CR2.6 El cierre de la venta 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.

CR2.7 La venta de cartones para la siguiente partida se inicia, comprobando que el bingo cantado por el cliente es correcto y la partida quede cerrada, de manera que la satisfacción de los clientes y el control interno de la empresa queden asegurados.

RP3: Liquidar la recaudación de la venta de cartones de cada partida, bajo supervisión de la persona responsable, siguiendo pautas establecidas de control y seguridad, para que el cajero proceda a la distribución entre premios y caja, y la normativa aplicable del juego quede conformada.

CR3.1 La recaudación producto de la venta de cartones se liquida al cajero una vez se haya cantado y verificado la primera línea o líneas con el fin de corroborar su veracidad.

CR3.2 El efectivo para cambios se solicita al cajero en función de las monedas de cambio establecidas internamente y el cambio sobrante, para garantizar las acciones de atención a los clientes.

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

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 los mismos.

RP4: Atender a clientes durante el desarrollo del juego, según protocolos de seguridad, control y calidad establecidos por la empresa, bajo supervisión de la persona responsable para que éste se desarrolle con eficacia y transparencia.

CR4.1 La oferta de gastronomía y/o bebidas antes del desarrollo del juego, se ofrece, tomando la comanda correspondiente de manera que los clientes dispongan de sus peticiones antes del inicio de la locución.

CR4.2 El cartón de los clientes que cantan línea mediante señales acústicas como timbres, repetición en voz alta del premio, entre otros, se comprueban tras detener la locución de las bolas y comunicar verbalmente a la mesa de control de forma que la verificación quede satisfecha.

CR4.3 La mesa donde están los clientes afortunados con la línea, se marca con el testigo, devolviendo a los mismos su cartón, para que pueda continuar la partida.

CR4.4 El cartón de los clientes que cantan bingo mediante señales acústicas como timbres, repetición en voz alta del premio, entre otros, se comprueba tras detener la locución de las

bolas y comunicar verbalmente a la mesa de control de forma que la verificación de su número de serie quede satisfecha.

CR4.5 La mesa donde están los clientes afortunados con el bingo, se marca con el testigo, devolviendo a los mismos su cartón, para que puedan cobrar el mismo.

Contexto profesional

Medios de producción

Instalaciones. 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 y resultados

Puesta a punto en áreas de venta de cartones desarrollada. Actividades auxiliares de venta y cobro de cartones desarrolladas. Recaudación de la venta de cartones liquidada. Clientes atendidos.

Información utilizada o generada

Normativa aplicable del juego del bingo. Normativa aplicable de protección de datos. Normativa aplicable higiénico-sanitaria. Plan de prevención de riesgos laborales. Información sobre servicios ofertados en el establecimiento. Documentos justificativos del cobro de entradas. Manuales de procedimientos internos. Fichas de control y seguimiento.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

Desarrollar actividades de locución de números y pago de premios en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar

Nivel: 1
Código: UC1767_1
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Preparar el puesto de trabajo para iniciar la locución en salas de bingo según normas de seguridad y control e instrucciones recibidas por la persona responsable para facilitar el desarrollo del juego de bingo tradicional y/o bingo dinámico o electrónico con agilidad, eficacia y transparencia.

CR1.1 Los sistemas de megafonía para la locución de los números de las bolas, pantallas informativas, disposición de las mismas, y otros soportes electrónicos, se comprueban controlando su funcionamiento, para evitar incidencias en el trascurso del juego.

CR1.2 El juego de bolas del bombo se comprueba, verificando que están todos los números y mostrando estos en los paneles luminosos e informativos, evitando incidencias y para asegurar la transparencia en el juego.

CR1.3 Las actividades auxiliares de comprobación de cuenta electrónica por sesión, identificada mediante una clave única y exclusiva para cada jugador, se efectúa produciéndose el cobro de los cartones comprados y en su caso la acreditación de los premios en dicha cuenta en línea y sin intervención humana de forma que esté actualizada.

CR1.4 Los terminales de consulta de saldo de la cuenta electrónica se comprueban, adecuándose a la consulta en su caso por parte del jugador del saldo, de forma que la transparencia y facilidad de juego quede garantizada.

CR1.5 Las anomalías o disfunciones detectadas en la comprobación del puesto de trabajo, se comunican a la persona responsable para su subsanación.

CR1.6 El serpentín del bombo de las bolas del juego de bingo se comprueba, evitando atascos y alteraciones en el desarrollo de posteriores partidas.

RP2: Locutar los números de las bolas extraídas del bombo, o los obtenidos a través de sistemas electrónicos de bingo dinámico y/o electrónico en tono alto, claro y cortado, para asegurar su comprensión por parte de los jugadores de la sala.

CR2.1 Los números de las bolas extraídas del bombo, se visualizan en el monitor procediendo a su locución para garantizar la inmediatez de la acción.

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

CR2.3 El número cantado se marca en la pantalla, reflejándolo en toda 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 los jugadores han cantado línea y se anuncia por megafonía, informándoles del mismo.

CR2.5 La reanudación de la partida se reactiva tras comprobar la corrección de la línea, continuando la locución para informar del siguiente número.

CR2.6 La locución de los números pertenecientes a las bolas se detiene, una vez que los jugadores han cantado bingo y el jefe de mesa ha comprobado su coincidencia para anunciarlo por megafonía y dar por terminada la partida.

CR2.7 Las actividades de locución de números se ejecutan, aplicando los procedimientos internos de seguridad y control, para garantizar el desarrollo en caso de presencia de clientes conflictivos.

RP3: Desarrollar actividades auxiliares de pago de los premios, liquidando la partida de bingo, según los procedimientos internos establecidos, en efectivo metálico o en su caso por la cuenta electrónica del jugador y abonados siempre en la misma sesión en la que se hayan obtenido para dar comienzo a la siguiente.

CR3.1 La cantidad asignada al premio se recuenta en presencia del cajero, verificando con el comprobante del mismo al finalizar cada partida, para evitar errores.

CR3.2 Los premios se abonan en efectivo metálico recontando el importe en presencia del mismo, o en su caso por la cuenta electrónica del jugador y abonados una vez finalizada cada partida, para que dé su conformidad.

CR3.3 El testigo se retira a los clientes, colocándolo en su ubicación inicial una vez pagado el premio por la persona responsable, de manera que el juego quede pueda continuar.

CR3.4 Los cartones premiados de líneas y bingos se recogen tras abono de los mismos, entregándolos al jefe de mesa para su archivo y disposición ante situaciones de reclamaciones o inspecciones de juego.

CR3.5 Los premios recibidos del juego de las máquinas recreativas con premio programado se cobran, presentando por parte del cliente el código de pago a la persona responsable para efectuarlo en el momento o, en su caso, seguir jugando.

CR3.6 La atención a los clientes durante las acciones de pago se efectúan, cumpliendo los protocolos de comunicación del establecimiento de manera que la satisfacción y fidelización queden garantizadas.

Contexto profesional

Medios de producción

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 y resultados

Puesto de trabajo para la locución preparado. Números de las bolas extraídas del bombo o por sistemas electrónicos locutados. Acciones auxiliares de pago desarrolladas.

Información utilizada o generada

Normativa aplicable del juego del bingo. Normativa aplicable de locución de bolas y pago de premios. Normativa aplicable higiénico-sanitaria. Plan de prevención de riesgos laborales. Información sobre servicios ofertados en el establecimiento. Normativa aplicable de protección de datos. Manuales de procedimientos internos. Fichas de control y seguimiento. Documentación e información de pagos de premios de líneas y bingos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4

COMUNICARSE EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS COLECTIVOS DE DINERO Y AZAR

Nivel: 1
Código: UC1768_1
Estado: BOE

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 colectivos de dinero y azar con el fin de conseguir la satisfacción de los mismos.

CR1.1 La imagen personal, como el uso de cosméticos, afeitado, peinado, complementos, entre otros, se establece, ajustándola a los protocolos de comunicación internos de la empresa.

CR1.2 La presentación ante los interlocutores externos y clientes se proyecta, identificándose y mostrando la imagen corporativa de la empresa.

CR1.3 Las fórmulas de cortesía y la amabilidad en el trato a los clientes 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 de protocolo de comunicación.

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.

CR1.6 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 colectivos de dinero y azar, transmitiendo información operativa y rutinaria de acuerdo con los usos y costumbres socio-profesionales en la organización.

CR2.1 La información rutinaria con clientes se transmite de forma presencial y a través de un trato cortés hacia los clientes, aplicando los protocolos de comunicación establecidos por la organización.

CR2.2 La interacción con los clientes, de tipo verbal y/o gestual, se selecciona utilizándolos de acuerdo con el contexto y la propia actividad en el establecimiento, con el fin de que los parámetros de comunicación se cumplan.

CR2.3 La información en función de las demandas del cliente y vinculada al contexto del juego, se transmite, cumpliendo los objetivos de comunicación fijados por la empresa, para garantizar su comprensión.

CR2.4 Las pautas de comportamiento y técnicas protocolarizadas de atención al público se adoptan en función del tipo de establecimiento y de la función desempeñada.

CR2.5 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.

CR2.6 La confidencialidad y la privacidad se mantiene ante cualquier demanda o atención prestada a los clientes, actuando con discreción para garantizar el derecho de protección de datos e integridad personal.

CR2.7 Las preguntas e informaciones complementarias requeridas por los clientes y que sobrepasan su ámbito de actuación, se dirigen hacia la persona responsable, de forma que queden satisfechas.

RP3: Mantener comunicaciones interpersonales con la persona responsable y otros miembros del establecimiento de juegos colectivos de dinero y azar, con el fin de cumplir requerimientos en las actividades profesionales de su ámbito de actuación.

CR3.1 La comprensión del contenido y significado de la comunicación se confirma con los miembros del entorno de trabajo y persona responsable, como recepción de instrucciones de trabajo, transmisión de información, entre otras, solicitando las aclaraciones oportunas, para cumplir con los requerimientos en su ámbito de actuación.

CR3.2 La información, las aclaraciones o los recursos necesarios se solicitan a la persona responsable, ante situaciones de duda o carencias, para el desempeño de la propia actuación profesional en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar.

CR3.3 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.

CR3.4 La información solicitada y no disponible, o de la que se tienen dudas, se requiere de la persona responsable dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales de comunicación internos.

RP4: Atender en el marco de su responsabilidad las quejas y/o reclamaciones presentadas por los clientes, canalizándolos según los criterios y procedimientos establecidos por la empresa, de forma que la normativa aplicable de protección al consumidor se cumpla.

CR4.1 Las quejas y/o reclamaciones presentadas por el cliente se atienden, adoptando una actitud y comportamiento positivos para evitar un agravamiento de la situación.

CR4.2 Las quejas y/o reclamaciones relacionadas con el juego se atienden, adoptando una posición de interés y seguridad, de forma que el acuerdo con el cliente, y los criterios establecidos por la empresa en cuanto a normativa aplicable de calidad, se cumplan.

CR4.3 Las quejas y/o reclamaciones que sobrepasan la responsabilidad asignada se canalizan a la persona responsable, utilizando el procedimiento de calidad y seguridad establecido por la empresa.

CR4.4 Las quejas y/o reclamaciones se atienden siguiendo protocolos de comunicación establecidos por la empresa para respetar la normativa aplicable de protección al consumidor.

CR4.5 Las actividades relativas a la atención a clientes en caso de quejas y reclamaciones se desarrollan, aplicando los procedimientos internos de comunicación para garantizar la seguridad personal.

Contexto profesional

Medios de producción

Instalaciones. Equipos. Uniformes y acreditaciones personales. Mobiliario. Hojas de reclamaciones. Documentación de protección de datos.

Productos y resultados

Imagen de la empresa proyectada. Interacción con clientes e información transmitida. Comunicaciones interpersonales mantenidas. Quejas y reclamaciones atendidas.

Información utilizada o generada

Manuales de imagen corporativa del establecimiento. Normativa aplicable de protección al consumidor. Información 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 de comunicación con responsables y otros miembros del establecimiento. Medidas de prevención que garanticen la seguridad personal ante clientes. Plan de prevención de riesgos laborales.

MÓDULO FORMATIVO 1

Admisión y control de clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar de salas de bingo

Nivel:	1
Código:	MF1765_1
Asociado a la UC:	UC1765_1 - Desarrollar actividades de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar de salas de bingo
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar protocolos de actuación en puestos de control y admisión en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar, describiendo sus fases.

CE1.1 Identificar equipos informáticos y electrónicos de admisión y control de clientes, describiendo manipulación en encendido-apagado, a partir de protocolos de seguridad y protección de datos personales.

CE1.2 Identificar programas informáticos de admisión y control de clientes, describiendo manejo de introducción de datos, a partir de protocolos de seguridad y protección de datos personales.

CE1.3 En un supuesto práctico de anomalías y disfunciones de equipos en un proceso de juego, identificar señales emitidas por los equipos, copiando datos no guardados.

CE1.4 Identificar fases de protocolos de confidencialidad en la consulta de bases de datos de clientes, en relación con la normativa aplicable de protección de datos personales, así como las consecuencias de no hacerlo.

CE1.5 En un supuesto práctico de actualización de datos remitidos por la administración competente referidos a clientes con el acceso prohibido a la sala de juego, explicar la importancia de que la actualización se realice con la misma frecuencia en que es remitido.

CE1.6 Describir protocolos de actuación de cierre del puesto de admisión y control, especificando los referidos a seguridad de los equipos informáticos para evitar la pérdida de datos.

C2: Enumerar técnicas de identificación de clientes en el acceso al establecimiento, según protocolos de seguridad y control.

CE2.1 Identificar procesos de solicitud de identificación, relacionándolos con criterios de atención.

CE2.2 Describir procesos de autorización o denegación del acceso a la sala, adecuándolos a normativas aplicables de seguridad y control.

CE2.3 Identificar causas administrativas de denegación al acceso en la sala, relacionándolas con las normativas aplicables de seguridad y control.

CE2.4 En un supuesto práctico de admisión de clientes a una sala de juego y según protocolo de control dado:

- Simular el proceso de acogida y atención al cliente, realizando actividades de seguridad.
- Solicitar la documentación oficial, según la normativa aplicable de control y seguridad.

- Autorizar el acceso a la sala, solicitando la identificación.
- Denegar el acceso a la sala, explicando la razón.
- Actuar ante una incidencia producida por una denegación de acceso, aplicando habilidades sociales.
- Identificar las medidas de prevención de riesgos laborales a adoptar, garantizando la seguridad de los clientes.

C3: Utilizar herramientas de registro de documentación de clientes en bases de datos, según criterios de seguridad y control para garantizar la confidencialidad.

CE3.1 Determinar tipología de fichas de clientes según programa requerido por la empresa.

CE3.2 En un supuesto práctico de registro de datos de clientes, para asegurar procesos de seguridad, gestionar los mismos, verificando actualizaciones.

CE3.3 Clasificar procesos de ejecución de copias de seguridad, para garantizar cumplimiento de normativa aplicable de control describiendo:

- Frecuencia.
- Envío.
- Comunicación con la persona responsable.

CE3.4 En un supuesto práctico, de control de acceso de clientes a una sala de juego, garantizando la seguridad:

- Introducir datos en el sistema informático para su consulta en la base de datos, garantizando la posibilidad de acceso.
- Introducir la información en el caso de registro como nuevo cliente, garantizando la inclusión de su identificación.
- Enumerar factores de prevención de riesgos laborales propios de los medios informáticos en el puesto de trabajo, como pantallas, movimientos repetitivos y posturas forzadas, garantizando la ergonomía.

C4: Enumerar técnicas de cobro de entradas a clientes en el acceso al establecimiento, describiendo protocolos de seguridad y control.

CE4.1 En un supuesto práctico de venta y cobro de entradas, explicar sistemas y programas informáticos requeridos en establecimientos de juego garantizando su abono.

CE4.2 Explicar procedimientos de venta y cobro de entradas en establecimientos de juego, identificando medios de pago admitidos.

CE4.3 Explicar diferencias en la emisión e impresión de entradas físicas y/o digitales, reconociendo protocolos de actuación y comunicación con clientes.

CE4.4 En un supuesto práctico de arqueo de caja al inicio de la jornada, teniendo en cuenta posibles situaciones producidas en la jornada anterior:

- Contar el efectivo, utilizando los medios tecnológicos disponibles.
- Comprobar que el fondo de caja inicial coincide con el efectivo arqueado, informando a la persona responsable en caso contrario.
- Cumplimentar los documentos, garantizando el control de la caja.

CE4.5 En un supuesto práctico de arqueo de caja al finalizar la jornada, efectuar un resumen de las ventas generadas para su liquidación, utilizando los medios tecnológicos disponibles y la documentación correspondiente.

CE4.6 Identificar protocolos de actuación en situaciones de cambio de efectivo para máquinas recreativas con premio programado.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.3 y CE1.5; C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.2 y CE3.4; C4 respecto a CE4.1, CE4.4 y CE4.5.

Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Avisar al responsable de sala en situaciones problemáticas.

Demostrar un buen hacer profesional.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

Contenidos

1 Admisión y control en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar

La admisión de clientes: objetivos y funciones.

Instalaciones, equipamiento y material: configuración del puesto. Procesos de admisión de cliente.

Interdicción a la sala: prohibidos y auto-prohibidos. Estrategias de atención en situaciones críticas por clientes.

Máquinas recreativas con premio programado: funcionamiento y control de gestión.

Procesos de cierre del puesto. Procesos de cobro de entradas: establecimientos que cobran su acceso, medios de pago admitidos, servicios comunes incluidos en la entrada, arqueo de caja al inicio y fin de la jornada.

Anomalías e incidencias en los procesos de admisión y control de clientes.

Prevención de riesgos laborales en la admisión y control de clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar.

2 Sistemas informáticos, tecnológicos y de comunicación en la admisión y control de clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar

Manejo de medios informáticos: ordenadores, impresoras, escáner y otros periféricos. Uso de programas informáticos específicos: bases de datos.

Medios de comunicación internos y externos habituales: teléfono, fax, internet, correo electrónico, RRSS (redes sociales).

Medios tecnológicos de cobro de entradas y arqueo de caja. Medidas de prevención en la utilización de medios informáticos, tecnológicos y de comunicación.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 4 m² por alumno o alumna.

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con las actividades de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 2

Venta de cartones de bingo en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar

Nivel:	1
Código:	MF1766_1
Asociado a la UC:	UC1766_1 - Desarrollar actividades de venta de cartones en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Determinar características y condiciones de venta para el desarrollo del juego de bingo tradicional y/o bingo dinámico o electrónico, según la función que desempeñan en el desarrollo de la actividad.
- CE1.1** Enumerar 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** Determinar elementos que intervienen en el proceso de control del juego del bingo en relación con las fases del mismo, como rotuladores, marcadores o testigos.
 - CE1.3** Explicar dispositivos de señales acústicas en salas de bingo en relación con la función que desempeñan.
 - CE1.4** En un supuesto práctico de determinación de zonas de venta:
 - Indicar en un plano, zonas en que se dividen establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar, explicando criterios de asignación de las zonas de venta.
 - CE1.5** Argumentar necesidades de comprobación de elementos materiales para el desarrollo de los procesos de venta de cartones y control del juego.
- C2:** Planificar actividades auxiliares en situaciones de venta, cobro y liquidación de cartones, respetando los parámetros establecidos por la supuesta empresa.
- CE2.1** Explicar necesidades del establecimiento de mantener un ritmo en la venta de cartones y la coordinación entre los vendedores.
 - CE2.2** Explicar protocolos de actuación 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** En un supuesto práctico de venta y cobro de cartones físicos y/o electrónicos según establecimiento:
 - Describir acciones ante el exceso de cartones sobrantes de la zona asignada y ante la falta de cartones, atendiendo demanda de la zona.
 - Explicar procedimientos de devolución de cambios pendientes y su señalización.
 - Explicar procedimientos 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.
 - Explicar necesidades de recogida de cartones usados de cada mesa antes de iniciar la venta de los nuevos y el procedimiento de retirada de los mismos.

C3: Aplicar técnicas de liquidación en situaciones de venta de cartones, respetando los parámetros establecidos de seguridad por un supuesto establecimiento de juego colectivo de dinero y azar.

CE3.1 Explicar procedimientos de liquidación de venta de cartones a mesas de control, una vez interrumpido el juego por la aparición de la línea.

CE3.2 Explicar procedimientos de interrupción de jugada y de locución de números ante la aparición de un premio, controlando la zona asignada a cada vendedor.

CE3.3 En un supuesto práctico de desarrollo de una partida de bingo, considerando procesos de control y comprobación:

- Identificar señales acústicas empleadas interrumpiendo la locución de bolas en caso de aparición del premio.
- Identificar el cartón premiado con línea o bingo, solicitándolo al cliente para su comprobación y comunicación a la mesa de control.
- Argumentar la importancia de la señalización visual u oral del cartón premiado, comprobando su coincidencia.
- Explicar 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 señalización para el marcaje de la mesa donde se encuentra el cliente premiado en casos de línea o de bingo, cumpliendo con requisitos de control y comprobación.

CE3.4 En un supuesto práctico de transmisión de información a clientes sobre máquinas recreativas con premio programado, identificar funcionamiento, tipo de juego, bonos, premios, cobros, comprobando la comprensión de la misma.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.3 y CE3.4.

Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Avisar al responsable de sala en situaciones problemáticas.

Demostrar un buen hacer profesional.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

Contenidos

1 Venta, cobro y liquidación de cartones de juego de bingo

Venta de cartones de bingo: objetivos, funciones y tareas propias; estructura física, organizativa y funcional. Configuración del puesto: instalaciones, equipamiento y material; relaciones con otro personal implicado en el juego del bingo. Identificación de los elementos y recursos internos y externos en el desarrollo de un servicio de venta, cobro y liquidación de cartones.

Técnicas de venta de cartones de bingo. Anomalías e incidencias en los procesos de venta, cobro y liquidación de cartones de juego de bingo. Funcionamiento de máquinas recreativas con premio

programado: manejo, tipología de juegos, pago de premios, bonos. Prevención de riesgos laborales en las actividades profesionales vinculadas con la venta de cartones a clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar.

2 Control de venta de cartones de bingo

Características de la zona de venta. Fases de control: 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. Anomalías e incidencias en los procesos control de zona asignada durante el desarrollo del juego de bingo.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 4 m² por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con las actividades auxiliares de venta y cobro de cartones del juego de bingo tradicional y/o bingo dinámico o electrónico en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
 - Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 3

Locución y pago de premios en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar

Nivel:	1
Código:	MF1767_1
Asociado a la UC:	UC1767_1 - Desarrollar actividades de locución de números y pago de premios en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar
Duración (horas):	30
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Preparar actividades de locución de números, en función de tipología de bingo, en condiciones de control y seguridad, empleando equipos y medios específicos.
- CE1.1** Enumerar elementos propios de locución en salas de bingo, como equipos de megafonía, juego de bolas, bombo, serpentín y paneles luminosos e informativos relacionándolos con la función que desempeñan.
 - CE1.2** Describir fases de comprobación del buen estado de los elementos de locución, como equipos de megafonía, juego de bolas, bombo, serpentín y paneles luminosos e informativos, explicando consecuencias para el juego de un mal funcionamiento.
 - CE1.3** Explicar el funcionamiento de sistemas de comprobación del juego de bolas en inicio y cierre de la jornada de bingo.
 - CE1.4** En un supuesto práctico de preparación de elementos para locución, teniendo en cuenta la tipología del mismo:
 - Comprobar el funcionamiento de los equipos de megafonía, garantizando su transmisión.
 - Comprobar el funcionamiento del bombo y el serpentín, evitando atascos.
 - Comprobar el juego de bolas, en cuanto a su número y estado, garantizando su totalidad.
 - Comprobar cuentas electrónicas, asegurando actualizaciones e identificaciones.
- C2:** Aplicar procedimientos de locución de números en salas de bingo, utilizando las técnicas específicas de las salas de bingo.
- CE2.1** Describir tipología de tono y pronunciación en la locución de números para asegurar la escucha y comprensión por parte de los clientes, explicando las consecuencias de no hacerlo.
 - CE2.2** Explicar procedimientos de locución que eviten confusión en la escucha, como los correspondientes a la sexta y séptima decena.
 - CE2.3** Describir sistemas de visualización y señalización de bolas en los monitores, su posterior locución y pase a la bola siguiente.
 - CE2.4** Describir acciones de parada, reanudación y finalización de la locución, explicando causas que los justifican.
 - CE2.5** En un supuesto práctico de locución de números y aparición de premios de línea y bingo:
 - Locutar los números que aparecen en el monitor, con el tono y pronunciación, asegurando la escucha y comprensión por parte de los clientes.
 - Aplicar tonos de locución para identificar los más claros, los ritmos y las repeticiones de números, evitando situaciones de confusión: decenas de seis y de siete.

- Marcar los números en pantalla, reflejándolos en los paneles de la sala.
- Detener la locución ante la aparición de la línea y/o bingo, efectuando el anuncio de la misma por megafonía.
- Reanudar la partida tras las comprobaciones, asegurando la continuidad del juego.
- Dar por terminada la partida tras las comprobaciones pertinentes, asegurando la satisfacción de los clientes.
- Respetar factores de riesgo propios de los medios informáticos en el puesto de trabajo, como utilización de pantallas, movimientos repetitivos y posturas forzadas, preservando la seguridad.

C3: Aplicar procedimientos de pago de premios y finalización de partidas de juego utilizando las técnicas específicas de las salas de bingo.

CE3.1 Describir procedimientos de actuación en el pago de premios, enumerando fases.

CE3.2 Describir procedimientos para retirar en caja la cantidad asignada al premio, identificando personal implicado y sus funciones.

CE3.3 Enumerar fases de comprobación de cantidades durante la recogida de premios y la entrega a clientes, explicando las consecuencias de no hacerlo.

CE3.4 Explicar tipología de reclamaciones comunes relacionadas con el pago de premios, identificando el procedimiento a seguir.

CE3.5 En un supuesto práctico de pago de premios de línea y bingo en partidas de juego:

- Comprobar las cantidades asignadas a premios, verificando sus importes.
- Verificar los comprobantes de los premios, siguiendo instrucciones de la persona responsable.
- Abonar los premios, contando los importes en presencia de clientes.
- Retirar los testigos de premios, recogiendo los cartones premiados.
- Abonar los premios entregando los cartones premiados al jefe de mesa para su archivo ante reclamaciones o inspecciones de juego.

CE3.6 Enumerar 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.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.5 y C3 respecto a CE3.5.

Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Avisar al responsable de sala en situaciones problemáticas.

Demostrar un buen hacer profesional.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

Contenidos

1 Locución de números en el juego del bingo

Objetivos, funciones y tareas propias. Estructura física, organizativa y funcional. Relaciones intrapersonales. Instalaciones, equipamiento y material: equipos de megafonía, juego de bolas, bombo, serpentín y paneles luminosos e informativos. Funcionamiento de la máquina de bolas y del sistema de registro del número de la bola. Sistemas de comprobación de juego de bolas. Anomalías en el funcionamiento. Normativa aplicable de seguridad en instalaciones, equipamiento y material de locución de números y visualización. Normativa aplicable del juego del bingo referida 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. Anomalías e incidencias durante la locución de números. Prevención de riesgos laborales en la locución de números: prevención de patologías de la voz: foniatría, entre otras. Riesgos físicos, riesgos producidos por clientes conflictivos, prevención durante la locución.

2 Pago de premios y finalización de partidas de bingo

Personal implicado en el pago de premios y funciones. Normativa aplicable 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. Retirada de señalización y de cartones premiados. Posibles incidencias y reclamaciones relacionadas con el pago de premios.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 4 m² por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con las actividades de locución y pago de premios en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 4

COMUNICACIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS COLECTIVOS DE DINERO Y AZAR

Nivel:	1
Código:	MF1768_1
Asociado a la UC:	UC1768_1 - COMUNICARSE EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS COLECTIVOS DE DINERO Y AZAR
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Valorar la imagen general, comportamiento y actitudes que proyecta el personal de establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar según criterios de la empresa.

CE1.1 Enumerar fórmulas de cortesía con clientes, contextualizándolas según tipo de establecimiento.

CE1.2 Describir técnicas de cuidado de imagen personal, ajustándolas a los protocolos del establecimiento.

CE1.3 Describir técnicas de comportamiento verbal y no verbal del personal resaltando la importancia en el funcionamiento del establecimiento.

CE1.4 En un supuesto práctico de atención a clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar:

- Utilizar fórmulas de cortesía, siguiendo las instrucciones recibidas.
- Aplicar estilos de comunicación, adecuándolos al puesto en el establecimiento.
- Aplicar hábitos saludables físicos y psicosociales, cumpliendo la prevención de riesgos laborales.

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

CE2.1 Describir protocolos de comunicación oral y gestual en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar, relacionándolos con parámetros de escucha activa, empatía, comprensible, entre otros.

CE2.2 Reconocer demandas de información por parte de clientes, describiendo formas de respuesta en función de tipología de clientes.

CE2.3 Explicar tipologías de clientes en función de los distintos juegos, relacionándolos con protocolos de comunicación establecidos.

CE2.4 Argumentar la necesidad de mantener la confidencialidad y discreción en la comunicación con clientes de establecimientos de juegos de azar.

CE2.5 En un supuesto práctico de actividades de transmisión y recepción de comunicación con clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar:

- Identificar al interlocutor y el objeto de la comunicación, adecuándolos al contexto.
- Aplicar las técnicas de expresión corporal en la acogida, transmitiendo seguridad.

- Identificarse mostrando una imagen positiva, aplicando las normas de protocolo. y parámetros de calidad de servicio.
- Ajustar el léxico y expresiones, adecuándolos al interlocutor.
- Transmitir los mensajes con claridad y precisión, asegurando la comprensión por el interlocutor.
- Transmitir información requerida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad, asegurando su comprensión.
- Distinguir los errores cometidos, proponiendo acciones correctivas.

C3: Utilizar técnicas de comunicación interpersonales con el personal interno, determinadas por las características del establecimiento colectivo de dinero y azar para garantizar el cumplimiento de la actividad profesional.

CE3.1 Determinar comunicaciones habituales que se producen con la persona responsable y otros miembros de establecimiento.

CE3.2 Explicar diferencias entre comunicación con clientes internos y externos del establecimiento.

CE3.3 En un supuesto práctico de comunicación interpersonal en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar a partir de situaciones de trabajo, interferencias, barreras y dificultades:

- Identificar las causas específicas que han dado lugar a los problemas en la comunicación, adecuándolas al contexto.
- Explicar cómo interactúan en las comunicaciones interpersonales el nivel de tarea, racional con el nivel de relación emocional, reconociendo las dificultades que afectan a los resultados de trabajo.

CE3.4 En un supuesto práctico de recepción o emisión de críticas y comentarios respecto de la actividad laboral:

- Expresar opiniones críticas y discrepancias, a la persona responsable como a otros miembros del establecimiento, de forma concreta y objetiva, evitando descalificaciones verbales o gestuales.
- Recibir opiniones críticas, de la persona responsable como de otros miembros del establecimiento, actuando con calma y sin reacciones negativas.
- Explicar consecuencias de una comunicación no efectiva, identificando resultados de incumplimiento.
- Identificar, a través de la actuación en las simulaciones, los valores éticos personales y profesionales que se han evidenciado, explicando su importancia.

C4: Aplicar pautas auxiliares de actuación ante quejas y reclamaciones de clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar, siguiendo criterios y protocolos establecidos.

CE4.1 Relacionar pautas auxiliares de resolución de conflictos con las situaciones conflictivas relacionadas con el cliente en establecimientos.

CE4.2 Reconocer documentación utilizada en un establecimiento para recoger una reclamación, citando la información que debe contener.

CE4.3 En un supuesto práctico de quejas de clientes, aplicar técnicas sencillas de resolución de conflictos identificando las que excedan su responsabilidad y que deben ser canalizadas a la persona responsable.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.3 y CE3.4; C4 respecto a CE4.3.

Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Avisar al responsable de sala en situaciones problemáticas.

Demostrar un buen hacer profesional.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

Contenidos

1 Comunicación con clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar

Tipología de clientes. Técnicas básicas de comunicación: procesos y barreras.

Comunicación verbal y no verbal: resolución de problemas de comunicación.

Reglas de habilidad social e imagen personal habituales en establecimientos de juegos de azar.

Imagen corporativa: uniformidad, comportamientos que la dañan. La comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones: quejas y reclamaciones habituales: procesos de comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones, técnicas en situaciones de quejas y reclamaciones, escucha activa y empática, asertividad, resolución de conflictos, otras. Seguridad personal en caso de conflicto con clientes.

2 Comunicación interna en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar

Flujos de comunicación habituales en establecimientos de juegos de azar: información gráfica.

Procesos de comunicación interpersonal en el trabajo: escucha retroactiva. 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 soluciones. Técnicas asertivas. Aplicación de pautas básicas para el tratamiento de conflictos internos: tipos de conflictos y causas. Conflictos, críticas y discrepancias relacionados con la tarea y 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.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 4 m² por alumno o alumna.

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con las actividades de comunicación en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.