

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Actividades para el juego en mesas de casinos

Familia Profesional:	Hostelería y Turismo
Nivel:	2
Código:	HOT541_2
Estado:	BOE
Publicación:	RD 561/2011

Competencia general

Facilitar el desarrollo de los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte, Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa, arbitrando y garantizando la transparencia de los mismos en todo momento y realizando sus operaciones auxiliares, revisando las apuestas, conduciendo los juegos y abonando a los clientes los premios correspondientes a las apuestas ganadoras, respetando en todo momento la normativa vigente y bajo la supervisión del superior jerárquico, en el marco de los procedimientos de la organización y de la prevención de riesgos laborales.

Unidades de competencia

- UC1769_2:** Realizar operaciones complementarias a la conducción de juegos de mesa en casinos
- UC1770_2:** Conducir el juego de Black Jack
- UC1771_2:** Conducir los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte
- UC1768_1:** Comunicarse con diferentes interlocutores habituales en establecimientos de juegos de azar
- UC1773_2:** Conducir los juegos de la Ruleta americana y Ruleta francesa
- UC1774_2:** Supervisar el desarrollo de juegos de mesa en casinos
- UC1772_2:** Conducir el juego de Punto y banca

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional tanto en grandes como en medianas empresas de casinos de juego del sector privado, realizando sus funciones como jefe de mesa, supervisando a un crupier o como crupier, bajo la supervisión de un jefe de sala o superior jerárquico equivalente.

Sectores Productivos

Esta cualificación se ubica en el sector de juegos de azar y recreativos, en el subsector de casinos de juego, en el que se desarrollan, entre otros, juegos de naipes y de bolas reglamentados por la normativa vigente.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

- Crupier
- Jefe de mesa de casino

Formación Asociada (690 horas)

Módulos Formativos

- MF1769_2:** Operaciones complementarias a la conducción de juegos de mesa en casinos (120 horas)
- MF1770_2:** Conducción del juego del Black Jack (90 horas)
- MF1771_2:** Conducción de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte (60 horas)
- MF1768_1:** Operaciones básicas de comunicación en establecimientos de juegos de azar (60 horas)
- MF1773_2:** Conducción de los juegos de Ruleta francesa y Ruleta americana (210 horas)
- MF1774_2:** Supervisión de juegos de mesa en casinos (60 horas)
- MF1772_2:** Conducción del juego de Punto y banca (90 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

Realizar operaciones complementarias a la conducción de juegos de mesa en casinos

Nivel: 2
Código: UC1769_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Organizar los elementos materiales necesarios para la apertura de mesas y el desarrollo de los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin Descarte, Punto y Banca, Ruleta Americana y Ruleta Francesa, adoptando los procedimientos internos y respetando la normativa vigente.

CR1.1 Las fichas se exponen sobre la mesa de juego ordenadas según su valor, con el fin de facilitar a sus superiores jerárquicos la identificación de las distintas cantidades de las que está compuesto el anticipo inicial de la mesa.

CR1.2 Las fichas se cuentan en lo que se refiere a su cantidad, valor e importe total, verificando su correspondencia con la documentación oficial de la mesa de juego.

CR1.3 Las fichas se guardan de manera ordenada, según el procedimiento interno, en el compartimento de la mesa correspondiente, disponiendo de ellas durante el desarrollo de la partida.

CR1.4 El material de juego, como naipes, sabot, pala, cartas de corte, paño, bolas, marcadores, rastrillos, T, dolly, fichas de color, cajón de efectivo y cajón de propinas, se revisa en cuanto a su estado, número y ubicación previamente a su puesta en funcionamiento, según el procedimiento interno y reglamento de juego.

CR1.5 La documentación oficial de la mesa se comprueba y cumplimenta, si procede, en la apertura y cierre de la misma.

CR1.6 Las normas relativas a la seguridad en la organización de equipos y materiales para el juego se adoptan en el desarrollo de las tareas, minimizando los riesgos derivados de ellas.

RP2: Preparar barajas para desarrollar los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte y Punto y Banca, según el reglamento de juego y el procedimiento interno, de forma transparente y minimizando el tiempo improductivo.

CR2.1 Los naipes se exponen boca arriba en forma de abanico, de modo que clientes y empleados puedan verificar que se encuentran según el orden inicial presentado por el fabricante, que no faltan ni sobran y que ninguno presenta marcas, desgastes ni roturas, informando al responsable en caso de detectarse alguna de estas anomalías.

CR2.2 El abanico de naipes expuesto se voltea en presencia del cliente, realizando un movimiento continuo y fluido procediendo a su mezclado, asegurándose que todos los naipes quedan boca abajo.

CR2.3 Los naipes se mezclan sobre la mesa, alterando el orden correlativo de los mismos, con movimientos circulares de ambas manos, utilizando exclusivamente las yemas de los dedos y previniendo que algún naipes sea apartado o señalado.

CR2.4 Los naipes se agrupan en el centro de la mesa mediante movimientos regulares envolventes de ambas manos para formar un único mazo de cartas.

CR2.5 Los naipes se barajan sobre la mesa según el juego y el procedimiento interno de manipulación, asegurando una mezcla efectiva, rápida y transparente.

CR2.6 El mazo de naipes, en caso de utilizar un barajador automático, se introduce en el mismo de la forma indicada por el fabricante, procediendo a su barajado.

CR2.7 El mazo de naipes, en caso de barajado manual, se ofrece al cliente junto con la carta de corte para que éste proceda a indicar el punto donde el crupier debe realizar el corte.

CR2.8 La carta de corte, en los juegos de Black Jack y Punto y banca, se inserta en el mazo de naipes en el lugar establecido por cada reglamento de juego.

CR2.9 Los naipes se introducen en el sabot y los primeros se descartan al descartador el en número establecido por los distintos reglamentos de juego.

CR2.10 La mesa se custodia desde el lugar establecido según el procedimiento interno evitando y previniendo mediante vigilancia, los riesgos de fraude y facilitando el acceso del crupier a todos los puntos de la misma.

CR2.11 Las medidas de prevención de riesgos laborales derivados de los movimientos repetitivos de manejo de naipes se adoptan conforme a lo estipulado en el plan de prevención laboral.

RP3: Cambiar fichas al cliente en los plazos y modos establecidos por el procedimiento interno y los reglamentos de juego, garantizando su transparencia, para propiciar su participación en los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte, Punto y Banca, Ruleta Americana y Ruleta Francesa.

CR3.1 El cambio solicitado por el cliente se anuncia de forma clara y audible, facilitando que el supervisor vigile el proceso y garantizando la transparencia del cambio.

CR3.2 El valor depositado por el cliente para su cambio, ya sea en billetes o fichas, se toma de la mesa con la mano, evitando hacerlo de la mano del cliente, y se expone de modo claro y ordenado en el lugar establecido internamente.

CR3.3 La información acerca del tipo de cambio a efectuar, se recaba en caso necesario del cliente con el fin de facilitarle una participación en el juego acorde a sus preferencias individuales.

CR3.4 El contravalor en fichas se extrae de la banca y se expone en la mesa, visiblemente separado del valor para evidenciar sus equivalencias.

CR3.5 El contravalor en fichas expuestas se coloca en las apuestas en el caso de Ruleta Francesa, o se aproxima al cliente en el resto de los juegos.

CR3.6 Las fichas entregadas por el cliente se trasladan con la mano a la bandeja de fichas y, en el caso de billetes, se introducen en el cajón de efectivo con ayuda de la T, según el procedimiento interno y garantizando la transparencia del proceso.

CR3.7 El importe de las fichas de color en la ruleta americana se indica de forma manual o electrónica en el marcador de colores.

CR3.8 Las contingencias ocurridas durante el cambio de fichas se comunican de inmediato a su superior jerárquico, cumpliendo con el procedimiento interno.

CR3.9 Las medidas de prevención de riesgos laborales derivados de los movimientos repetitivos de manejo de fichas y presencia de clientes conflictivos se adoptan conforme a lo estipulado en el plan de prevención laboral.

RP4: Reorganizar los materiales de juego, una vez finalizadas las partidas de Black Jack, Póquer con y sin Descarte, Punto y Banca, Ruleta Americana y Ruleta Francesa según la normativa vigente y el procedimiento interno, para proceder al cierre de la mesa de juego por los responsables de la sala.

CR4.1 Las fichas se presentan sobre la mesa de juego ordenadas según su valor de forma que se facilite la identificación de las distintas cantidades de las que está compuesta la banca en el momento en que finaliza su operación.

CR4.2 Las fichas expuestas se recuentan en voz alta y clara en presencia de los responsables del cierre para proceder al arqueo de la mesa de juego.

CR4.3 El cajón del efectivo se vacía sobre la mesa en presencia de los responsables del cierre, mostrando el interior del mismo de forma que todos los presentes puedan comprobar que queda vacío.

CR4.4 Los billetes se agrupan por su valor y se extienden según criterios internos, procediendo a su recuento y posterior entrega al responsable de caja.

CR4.5 El cajón de propinas se vacía sobre la mesa en presencia de los responsables del cierre, mostrando el interior de la misma de modo que todos los presentes puedan comprobar que queda vacía.

CR4.6 Las fichas que componen la propina se agrupan por su valor y se presentan de modo claro y ordenado posibilitando que los responsables del cierre puedan registrar su importe en la documentación oficial y proceder a su recogida.

CR4.7 La baraja se rehace en el orden inicial presentado por el fabricante comprobando que no faltan ni sobran naipes, que ninguno presenta marcas, desgastes ni roturas e informando al responsable en caso de detectarse alguna de estas anomalías.

CR4.8 El material de juego, como naipes, sabot, cartas de corte, pala, bolas, marcadores, rastrillos, dolly y fichas de color, entre otros, se revisan en cuanto a su número y estado procediendo a su recogida.

CR4.9 Las normas relativas a la seguridad en la reorganización de equipos y materiales para el juego se adoptan en el desarrollo de las tareas, minimizando los riesgos derivados de ellas.

Contexto profesional

Medios de producción

Instalaciones del casino dedicadas a los juegos de mesa. Materiales de juego, como fichas, fichas de color, naipes, sabot, barajador automático, descartador, palas, rastrillos, bola y dolly. Mesas de juego, como Black Jack, Póquer con y Póquer sin Descarte, 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.

Productos y resultados

Comprobación del estado óptimo de los materiales de juego, como fichas, fichas de color, naipes, sabot, barajador automático, palas, rastrillos, bola y dolly. Comprobación del estado óptimo de las mesas de juego de Black Jack, Póquer con y Póquer sin Descarte, 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. Cambio de fichas a clientes. Reorganización de materiales de juego. Participación en el recuento de la recaudación de fichas y moneda de las mesas de juego en la apertura y cierre de éstas. Comunicación al responsable de anomalías detectadas. Adopción de medidas de prevención laboral en la utilización de equipos, en el manejo de naipes y fichas y respecto a la presencia de clientes conflictivos.

Información utilizada o generada

Documentación oficial de las mesas de juego. Reglamento de los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte, Punto y banca, Ruleta francesa y Ruleta americana. Manuales de procedimientos internos del casino. Plan de prevención laboral.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Conducir el juego de Black Jack

Nivel: 2
Código: UC1770_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Conducir el turno de apuestas con clientes en el juego de Black Jack, verificando y asegurando la transparencia de las mismas, con el fin de que el juego se desarrolle según la normativa vigente.

CR1.1 El turno de juego se anuncia verbalmente, con voz clara y audible para que los clientes realicen sus apuestas en el juego de Black Jack.

CR1.2 Las apuestas se revisan visualmente en cuanto a que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por el reglamento, y en caso de ilegalidad, se rectifican, bien solicitando al cliente el faltante, bien devolviéndole el sobrante, y en ambos casos informándole de la causa de tales modificaciones.

CR1.3 El anuncio del no va más o fin del plazo de apuestas, se realiza verbalmente, con voz clara y audible, informando al cliente que ha finalizado el turno de apuestas en el juego del Black Jack.

CR1.4 Las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas en el juego del Black Jack se comunican de inmediato a su superior jerárquico, cumpliendo con el procedimiento interno.

RP2: Conducir el desarrollo de partidas del juego de Black Jack con clientes, según el reglamento vigente, garantizando su transparencia y a un ritmo de trabajo ágil que permita el cumplimiento de los estándares u objetivos establecidos por la empresa.

CR2.1 Los naipes se extraen del sabot de uno en uno y se distribuyen, boca arriba, entre los casilleros con apuesta y la banca, anunciando con voz clara y audible la puntuación de los clientes y facilitando su decisión en el juego, ya sea pedir, doblar, asegurar o plantarse.

CR2.2 Los naipes adicionales se reparten al cliente, previa solicitud, de uno en uno y boca arriba.

CR2.3 La puntuación de los naipes adicionales repartidos y los iniciales se calcula con exactitud, rapidez y sin utilizar medios tecnológicos ni manuales, para facilitar su decisión de plantarse o seguir jugando.

CR2.4 La puntuación de los naipes, cuya suma supere el máximo establecido por el reglamento, se anuncia con voz clara y audible, para informar al cliente de que su apuesta es perdedora, retirando sus fichas al compartimento de la banca y los naipes al descartador.

CR2.5 Los naipes adicionales para la banca se extraen y se suman al inicial hasta que la puntuación alcance el mínimo legal establecido por el reglamento de juego.

CR2.6 La comparación visual de las jugadas de los clientes y las de la banca se realiza rápidamente, determinando, en función del reglamento de juego del Black Jack, si procede pagar un premio, retirar la apuesta o anunciar un empate.

CR2.7 Las partidas de Black Jack se conducen con agilidad de modo que las manos se sucedan ininterrumpidamente y se vigilan de manera exhaustiva, para minimizar los riesgos de trampas.

CR2.8 Los naipes dañados durante el juego, se detectan e informan al responsable, en espera de su reemplazo.

CR2.9 Las contingencias ocurridas durante el desarrollo del juego se comunican de inmediato a su superior jerárquico, cumpliendo con el procedimiento interno.

CR2.10 Las medidas relativas a la prevención de riesgos físicos y psicológicos propios del puesto, como ruido general, humo de tabaco, movimientos repetitivos, posturas forzadas, trabajo nocturno y rotación de turnos, se adoptan de acuerdo con el Plan de prevención establecido.

CR2.11 Las medidas de prevención relacionadas con la presencia de clientes conflictivos, se adoptan para garantizar la seguridad personal.

RP3: Pagar premios, conforme a la tabla de pagos de Black Jack, garantizando su transparencia y preparar la siguiente mano según el procedimiento interno y la normativa vigente.

CR3.1 El importe en fichas a pagar, establecido por la tabla de pagos del juego se extrae del compartimento de la banca y se presenta de forma visiblemente diferenciada junto a las apuestas efectuadas por el cliente, facilitando la comprobación por parte del cliente.

CR3.2 Las fichas entregadas por los clientes como propina se agradecen cortésmente en nombre de los empleados y se depositan en el cajón destinado para tal fin, para proceder a su recuento posterior en el cierre de la mesa.

CR3.3 Los naipes de los clientes se recogen de manera ordenada, de derecha a izquierda y se colocan boca abajo en el descartador, para su comprobación en previsión de posibles reclamaciones.

CR3.4 Los naipes de la banca se retiran y se colocan boca abajo en el descartador, encima de los retirados a los clientes, para facilitar su comprobación en caso necesario, dando por finalizada la mano.

CR3.5 El paño de juego se comprueba visualmente al término de cada mano, verificando que no han quedado naipes sobre él y que se encuentra en perfectas condiciones para la siguiente mano.

CR3.6 Las contingencias ocurridas durante el pago de premios se comunican de inmediato a su superior jerárquico, cumpliendo con el procedimiento interno.

Contexto profesional

Medios de producción

Instalaciones del casino dedicadas a los juegos de mesa. Material de juego de Black Jack, como fichas, naipes, sabot, barajador automático. Mesa de juego de Black Jack, y sus materiales como, paño, T, cajón de efectivo, bandeja de fichas, descartador y cajón de propinas.

Productos y resultados

Apertura y cierre del turno de apuestas. Revisión de apuestas de clientes. Conducción de partidas de Black Jack según el reglamento de juego. Garantía de la transparencia en el juego. Pago de premios del juego de Black Jack. Mantenimiento del ritmo de partidas de acuerdo con los objetivos establecidos internamente. Información a clientes sobre el desarrollo del juego. Adopción de medidas de prevención laboral por riesgos del entorno, por la utilización de equipos y por el manejo de naipes y fichas así como por la presencia de clientes conflictivos.

Información utilizada o generada

Reglamento autonómico del juego del Black Jack. Manuales de procedimientos internos del casino.
Instrucciones internas. Plan de prevención laboral.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

Conducir los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte

Nivel: 2
Código: UC1771_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Conducir el turno de apuestas con clientes en los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, verificando y asegurando la legalidad y transparencia de las mismas, con el fin de que se desarrolle el juego según el reglamento vigente.

CR1.1 El turno de juego se anuncia verbalmente, con voz clara y audible para que los clientes realicen sus apuestas en el juego del póquer con descarte y sin descarte.

CR1.2 Las apuestas se revisan visualmente en cuanto a que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por el reglamento, y en caso de ilegalidad, se rectifican, bien solicitando al cliente el faltante, bien devolviéndole el sobrante, y en ambos casos informándole de la causa de tales modificaciones.

CR1.3 El anuncio del no va más o fin del plazo de apuestas, se realiza verbalmente, con voz clara y audible, para informar al cliente y jefe de mesa que ha finalizado el turno de apuestas en el juego del póquer con descarte y sin descarte.

CR1.4 Las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas en el juego del póquer con descarte y sin descarte se comunican de inmediato a su superior jerárquico, cumpliendo con el procedimiento interno.

RP2: Conducir partidas con clientes de Póquer con Descarte y Póquer sin Descarte, según el reglamento vigente, garantizando su transparencia y a un ritmo de trabajo ágil que permita el cumplimiento de los estándares u objetivos establecidos por la empresa.

CR2.1 Los naipes se reparten en los casilleros con apuesta comenzando por el cliente situado a la izquierda y adjudicando los naipes en el orden, número y forma establecidos en el reglamento de juego.

CR2.2 El naipe descartado por el cliente se reemplaza, sin que sea descubierto en ningún momento, por otro boca abajo, a cambio de un importe igual a la apuesta inicial, exclusivamente en los casos del juego del póquer con descarte.

CR2.3 Las apuestas de los clientes que deciden no ir al envite de la banca se retiran según el procedimiento interno y las apuestas de los clientes que van al envite se comprueban en cuanto a que sean el doble de la apuesta inicial, solicitando al cliente su rectificación en caso contrario.

CR2.4 La jugada de la banca se muestra y los naipes que la componen, en caso de existir ésta, ya sea mínima, parejas, dobles parejas, tríos, escaleras, colores, full, póqueres, escaleras de color o escaleras reales, se separan del resto de los naipes y se anuncia el tipo de jugada con voz clara y audible, para que los clientes puedan comprobar si su jugada es o no ganadora.

CR2.5 Los naipes de los clientes se descubren con una sola mano y su jugada se diferencia y se anuncia con voz clara y audible, comparándola con la de la banca y determinando si procede

pagar un premio o retirarles la apuesta al compartimento de la banca y sus naipes al descartador.

CR2.6 Las partidas de Póquer con descarte y Póquer sin descarte se conducen con agilidad de modo que las manos se sucedan ininterrumpidamente y se vigilan de manera exhaustiva, para minimizar los riesgos de trampas.

CR2.7 Los naipes dañados durante el juego, se detectan e informan al responsable, en espera de su reemplazo.

CR2.8 Las contingencias ocurridas durante el desarrollo del juego se comunican de inmediato a su superior jerárquico, cumpliendo con el procedimiento interno.

CR2.9 Las medidas relativas a la prevención de riesgos físicos y psicológicos propios del puesto, como ruido general, humo de tabaco, movimientos repetitivos, posturas forzadas, trabajo nocturno y rotación de turnos, se adoptan de acuerdo con el Plan de prevención establecido.

CR2.10 Las medidas de prevención relacionadas con la presencia de clientes conflictivos, se adoptan para garantizar la seguridad personal.

RP3: Pagar premios, conforme a la tabla de pagos común al Póquer con Descarte y Póquer sin Descarte, garantizando su transparencia y preparar la siguiente mano según el procedimiento interno y la normativa vigente del juego.

CR3.1 Las fichas de las jugadas que resultan ganadoras se dejan en su lugar y se calcula el importe en fichas a pagar utilizando la información de la tabla de pagos de póquer con descarte o sin descarte correspondiente a la jugada y las apuestas efectuadas por el cliente.

CR3.2 El importe en fichas a pagar se extrae del compartimento de la banca y se presenta de forma diferenciada junto a las apuestas efectuadas por el cliente, facilitando la comprobación por parte del cliente.

CR3.3 Las fichas entregadas por los clientes como propina se agradecen cortésmente en nombre de los empleados y se depositan en el cajón destinado para tal fin, para proceder posteriormente a su recuento.

CR3.4 Los naipes de la banca utilizados durante la mano, se retiran y se colocan boca abajo en el descartador, encima de los retirados a los clientes, para facilitar su comprobación en caso necesario.

CR3.5 El paño de juego se comprueba visualmente al término de la mano, verificando que no han quedado naipes sobre él y que se encuentra en estado óptimo para la siguiente mano.

CR3.6 Las contingencias ocurridas durante el pago de premios se comunican de inmediato a su superior jerárquico, cumpliendo con el procedimiento interno.

Contexto profesional

Medios de producción

Instalaciones del casino dedicadas a los juegos de mesa. Material de juego de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, fichas, naipes, sabot, barajador automático y descartador. Mesa de juego de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, y sus materiales tales como, paño, T, cajón de efectivo, bandeja de fichas y cajón de propinas.

Productos y resultados

Apertura y cierre del turno de apuestas. Revisión de apuestas de clientes. Conducción de partidas de Póquer con descarte y Póquer sin descarte según el reglamento de juego. Garantía de la transparencia en el juego. Pago de premios del juego de Póquer con descarte y Póquer sin descarte. Mantenimiento del ritmo de partidas de acuerdo con los objetivos establecidos internamente. Adopción de medidas de

prevención laboral por riesgos del entorno, por la utilización de equipos y por el manejo de naipes y fichas así como por la presencia de clientes conflictivos.

Información utilizada o generada

Reglamento autonómico de los juegos de póquer con descarte y de póquer sin descarte. Tabla de pagos de póquer con descarte y póquer sin descarte. Manuales de procedimientos internos del casino. Instrucciones internas. Plan de prevención laboral.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4

Comunicarse con diferentes interlocutores habituales en establecimientos de juegos de 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 de azar a fin de conseguir la máxima satisfacción de los mismos.

CR1.1 La imagen personal, en lo que se refiere a la apariencia, tal como el uso de cosméticos, afeitado, peinado y complementos, se ajusta a la establecida por los protocolos internos de la empresa.

CR1.2 La presentación ante los interlocutores externos -clientes-, se realiza identificándose y mostrando la imagen corporativa de la organización.

CR1.3 La educación, las fórmulas de cortesía y la amabilidad en el trato al cliente se adecuan a los estándares de calidad exigidos por la empresa.

CR1.4 El comportamiento en público en el desarrollo de la actividad profesional, se atiene a la imagen de la compañía, aplicando las normas básicas de protocolo.

CR1.5 La postura corporal durante el desarrollo de sus funciones se ajusta a lo establecido por la empresa en cada uno de los juegos.

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 de azar, recibiendo y transmitiendo información operativa y rutinaria de acuerdo con los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la organización.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Contexto profesional

Medios de producción

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

Productos y resultados

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

Información utilizada o generada

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

UNIDAD DE COMPETENCIA 5

Conducir los juegos de la Ruleta americana y Ruleta francesa

Nivel: 2
Código: UC1773_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Conducir el turno de apuestas en los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa con clientes, verificando y asegurando la legalidad de las mismas, con el fin de que el juego se desarrolle según la normativa vigente.

CR1.1 El inicio del turno de apuestas se anuncia verbalmente con la expresión ¿hagan juego? o similar, con voz clara y audible, para que los clientes coloquen las fichas en los casilleros elegidos.

CR1.2 Las apuestas solicitadas por el cliente se anuncian con voz alta y clara, verificando visualmente su conformidad y se emplazan sobre el paño, manualmente 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.

CR1.3 El paño se revisa visualmente y se comprueba que no existen fichas de ubicación confusa, ya sean 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.

CR1.4 Las fichas ubicadas en lugares confusos se desplazan, en la ruleta americana con la mano y en la ruleta francesa con la mano o con ayuda del rastrillo, a la posición pretendida por el cliente, evitando confusión en las apuestas.

CR1.5 Las apuestas se revisan visualmente en cuanto a que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por el reglamento, y en caso de ilegalidad, se rectifican, bien solicitando al cliente el faltante, bien devolviéndole el sobrante, y en ambos casos informándole de la causa de tales modificaciones.

CR1.6 La finalización del turno de apuestas se anuncia verbalmente con la expresión no va más o similar, de modo alto y claro para que todos los jugadores tengan conocimiento de que se da por finalizada la admisión de apuestas y se efectúa con tiempo suficiente para revisar visualmente todas las apuestas y resolver situaciones confusas, antes de la caída de la bola.

CR1.7 Las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas en el juego del póquer con descarte y sin descarte se comunican de inmediato a su superior jerárquico, cumpliendo con el procedimiento interno.

RP2: Conducir partidas de Ruleta americana y Ruleta francesa, según los reglamentos vigentes, garantizando su transparencia y a un ritmo de trabajo ágil que permita el cumplimiento de los estándares u objetivos establecidos por la empresa.

CR2.1 La bola se lanza mirando hacia el paño, usando la mano más cercana al cilindro para evitar dar la espalda a los clientes y se impulsa 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.

CR2.2 El número premiado y las suertes sencillas que le corresponden se anuncian 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.

CR2.3 El número ganador se señala en el casillero premiado del paño, posando el dolly 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.

CR2.4 Las fichas de las apuestas perdedoras se retiran, manualmente o con ayuda del rastrillo en función del tipo de ruleta, para su posterior chipeo y el paño se revisa, verificando que sobre el mismo sólo quedan fichas correspondientes a apuestas ganadoras.

CR2.5 Las fichas retiradas se chiapan, ordenándolas según sean de color o de valor y se depositan en la zona de la mesa de juego establecida por el procedimiento interno.

CR2.6 Las fichas que ocupan posiciones ganadoras se ordenan y se presentan sin desplazarlas de su posición, por su número, color y valor.

CR2.7 Las partidas de Ruleta francesa y de Ruleta americana se conducen con agilidad, de modo que las tiradas se sucedan ininterrumpidamente y se vigilan de manera exhaustiva, para minimizar los riesgos de trampas.

CR2.8 Las contingencias ocurridas durante el desarrollo del juego se comunican de inmediato a su superior jerárquico, cumpliendo con el procedimiento interno.

CR2.9 Las medidas relativas a la prevención de riesgos físicos y psicológicos propios del puesto, como ruido general, humo de tabaco, movimientos repetitivos, posturas forzadas, trabajo nocturno y rotación de turnos, se adoptan de acuerdo con el Plan de prevención establecido.

CR2.10 Las medidas de prevención relacionadas con la presencia de clientes conflictivos, se adoptan para garantizar la seguridad personal.

RP3: Pagar premios, conforme a las tablas de pagos de los juegos de la Ruleta francesa y de la Ruleta americana, garantizando su transparencia y preparar la siguiente tirada según el procedimiento interno y la normativa vigente del juego.

CR3.1 Las fichas a pagar a cada apuesta premiada se calculan mentalmente, utilizando la información de la tabla de pagos de la Ruleta americana o de la Ruleta francesa correspondiente a las apuestas efectuadas por el cliente.

CR3.2 Las fichas que componen los pagos se presentan en el modo y lugar establecido según el procedimiento interno para cada tipo de Ruleta, y el importe total se anuncia alto y claro, facilitando la comprobación por parte del cliente y del supervisor.

CR3.3 Las fichas que componen el pago se aproximan al cliente correspondiente, manualmente o con ayuda del rastrillo en función del tipo de ruleta, para facilitar su cobro.

CR3.4 Las fichas entregadas por los clientes como propina se agradecen cortésmente en nombre de todos los empleados y se depositan en el cajón destinado para ese fin para proceder posteriormente a su recuento.

CR3.5 El paño de juego se comprueba visualmente al término de la mano, verificando que no han quedado naipes sobre él y que se encuentra en estado óptimo para la siguiente mano.

CR3.6 Las contingencias ocurridas durante el pago de premios se comunican de inmediato a su superior jerárquico, cumpliendo con el procedimiento interno.

Contexto profesional

Medios de producción

Instalaciones del casino dedicadas a los juegos de mesa. Material de juego de la Ruleta americana y de la Ruleta francesa, fichas de valor, fichas de color, bolas, rastrillos, dolly y chipecador automático. Mesa de

juego de la Ruleta americana y de la Ruleta francesa, y sus materiales tales como, paño, cilindro T, cajón de efectivo, bandeja de fichas y cajón de propinas.

Productos y resultados

Apertura y cierre del turno de apuestas. Revisión de apuestas de clientes. Conducción de partidas de la Ruleta americana y de la Ruleta francesa según el reglamento de juego. Garantía de la transparencia en el juego. Pago de premios del juego de la Ruleta americana y de la Ruleta francesa. Mantenimiento del ritmo de partidas de acuerdo con los objetivos establecidos internamente. Adopción de medidas de prevención laboral por riesgos del entorno, por el lanzamiento repetitivo de bola y por el manejo de rastrillo y fichas, así como por la presencia de clientes conflictivos.

Información utilizada o generada

Reglamento autonómico del juego. Manuales de procedimientos internos del casino. Instrucciones internas. Plan de prevención laboral.

UNIDAD DE COMPETENCIA 6

Supervisar el desarrollo de juegos de mesa en casinos

Nivel: 2
Código: UC1774_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Detectar irregularidades en el desarrollo de los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte, Punto y Banca, Ruleta americana y Ruleta francesa, empleando técnicas de supervisión para garantizar su transparencia y la aplicación de los distintos reglamentos de juego.

CR1.1 Los materiales empleados en los distintos juegos, así como la mesa de juego, se comprueban en cuanto a su estado, número y ubicación durante los distintos momentos del juego.

CR1.2 Las apuestas se observan en evitación de posteriores reclamaciones, supervisando la retirada de apuestas y el pago de las mismas.

CR1.3 El paño de juego se comprueba visualmente, detectando fichas ubicadas de forma confusa y actuando según el procedimiento interno.

CR1.4 Las jugadas y acciones de los clientes se vigilan exhaustivamente, evitando cualquier intento de fraude.

CR1.5 La actividad del crupier se supervisa, garantizando la transparencia en el juego y el cumplimiento íntegro de los distintos reglamentos de juego y procedimientos internos.

CR1.6 Las personas que muestren comportamiento sospechoso se detectan y se comunican sus rasgos antropomórficos básicos al departamento de admisión, con el fin de proceder a su identificación.

CR1.7 Las medidas relativas a la prevención de riesgos físicos y psicológicos propios del puesto, como ruido general, humo de tabaco, movimientos repetitivos, posturas forzadas, trabajo nocturno y rotación de turnos, se adoptan de acuerdo con el Plan de prevención establecido.

RP2: Realizar las funciones auxiliares a la dirección del juego, en coordinación con sus superiores.

CR2.1 Las fichas que componen el anticipo de la mesa de juego en el momento de su apertura, se cuentan y se comprueba su coincidencia con el importe escrito en la documentación oficial de la mesa, procediendo a su firma en caso positivo.

CR2.2 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, y se entregan a su superior jerárquico para efectuar el balance de la mesa.

CR2.3 Los movimientos de fichas que supongan una cantidad importante, se anotan, en caso necesario y según el procedimiento interno, en la documentación correspondiente, informando de los mismos al superior jerárquico.

CR2.4 La escasez de fichas de determinado valor se detecta en cualquier momento del juego y se solicitan los cambios de fichas correspondientes al superior jerárquico, comprobando que los

cambios se efectúan según lo solicitado y firmando el documento establecido según el procedimiento interno.

CR2.5 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.

RP3: Intervenir en las distintas fases del juego, ante cualquier irregularidad detectada, reclamación de un cliente, duda o incidencia con el fin de garantizar la transparencia y legalidad del mismo.

CR3.1 La información solicitada por los clientes acerca del reglamento y procedimientos internos a aplicar durante la conducción de los distintos juegos se ofrece cortésmente, proyectando una imagen segura, profesional y de confianza.

CR3.2 La intervención del supervisor en todos aquellos casos irregulares relacionados con la actuación del crupier se produce inmediatamente, de modo verbal y salvaguardando la imagen de éste ante los clientes.

CR3.3 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 el superior inmediato efectúe su sustitución.

CR3.4 Las incidencias acaecidas durante el juego, tales como caídas de fichas y naipes, entre otros se resuelven inmediatamente según lo establecido por el procedimiento interno.

CR3.5 Las reclamaciones de los clientes por pago de premios o jugadas dudosas en los juegos de naipes, se atienden inmediatamente y, en aplicación del procedimiento interno, se resuelven recomponiendo las jugadas en caso necesario y si el juego lo permite.

CR3.6 Las reclamaciones que excedan su responsabilidad o cuya solución no haya satisfecho al cliente, se comunican de inmediato a su superior jerárquico.

CR3.7 Las actividades relativas a la intervención ante las irregularidades detectadas, especialmente las relacionadas con la actuación de los clientes, se realizan adoptando los procedimientos internos que garanticen la seguridad personal.

Contexto profesional

Medios de producción

Instalaciones del casino dedicadas a los juegos de mesa. Materiales de juego, como fichas, fichas de color, naipes, sabot, barajador automático, descartador, palas, rastrillos, bola y dolly. Mesas de juego, como Black Jack, Póquer con y Póquer sin Descarte, 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.

Productos y resultados

Detección de irregularidades en el desarrollo de los juegos de Black Jack, Póquer con y Póquer sin Descarte, Punto y Banca, Ruleta Americana y Ruleta Francesa, bien por parte del crupier o de los clientes. Aplicación de técnicas de supervisión en el desarrollo de los diferentes juegos. Aplicación de reglamentos de los juegos de Black Jack, Póquer con y Póquer sin Descarte, Punto y Banca, Ruleta Americana y Ruleta Francesa. Intervención y resolución ante cualquier irregularidad detectada, reclamación de un cliente, duda o incidencia. Recuento de fichas en la apertura de la mesa de juego junto con los responsables de la sala. Recuento de fichas en el cierre de la mesa de juego junto con los responsables de la sala. Anotación de salidas y entradas de la banca durante el desarrollo de los juegos de Black Jack, Póquer con y Póquer sin Descarte, Punto y Banca, Ruleta Americana y Ruleta Francesa. Adopción de medidas de prevención laboral por riesgos del entorno, supervisión realizada y por riesgos personales en la atención a clientes.

Información utilizada o generada

Reglamento de los juegos de Black Jack, Póquer con y Póquer sin Descarte, Punto y Banca, Ruleta Americana y Ruleta Francesa. Procedimientos internos del casino. Instrucciones de sus superiores. Plan de prevención laboral.

UNIDAD DE COMPETENCIA 7

Conducir el juego de Punto y banca

Nivel: 2
Código: UC1772_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Conducir el turno de apuestas en el juego de Punto y Banca con clientes, verificando y asegurando la legalidad de las mismas, con el fin de que se desarrolle el juego según el reglamento vigente.

CR1.1 El anuncio del plazo de recepción de apuestas o ¿hagan juego? se anuncia verbalmente, con voz clara y audible, para que los clientes coloquen las fichas en los casilleros correspondientes según el reglamento del juego.

CR1.2 Las apuestas se revisan visualmente en cuanto a que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por el reglamento, y en caso de ilegalidad, se rectifican, bien solicitando al cliente el faltante, bien devolviéndole el sobrante, y en ambos casos informándole de la causa de tales modificaciones.

CR1.3 El anuncio del "no va más" o fin del plazo de apuestas en el juego de Punto y Banca, se realiza verbalmente, con voz clara y audible, para informar al cliente y jefe de mesa que ha finalizado el turno de apuestas.

CR1.4 Las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas en el juego de Punto y Banca se comunican de inmediato a su superior jerárquico, cumpliendo con el procedimiento interno.

RP2: Conducir partidas de Punto y Banca, según el reglamento vigente, garantizando su transparencia y a un ritmo de trabajo ágil que permita el cumplimiento de los estándares u objetivos establecidos por la empresa.

CR2.1 El sabot se aproxima al cliente más cercano al casillero marcado con el número uno y se le solicita la extracción de naipes, supervisando que la extracción coincida en número y modo con lo establecido en el reglamento de juego.

CR2.2 La puntuación de los naipes del punto y de la banca descubiertos por el cliente se suma mentalmente y se anuncia con voz clara y audible, recogiendo los naipes con ayuda de la pala y trasladándolos, para su exposición, a la zona del paño que establece el reglamento de juego.

CR2.3 Los naipes adicionales, si así fuera necesario, se solicitan verbalmente del cliente que tiene el sabot en ese momento y se trasladan, con ayuda de la pala, al lugar del paño establecido en el reglamento de juego.

CR2.4 La jugada ganadora según el reglamento de juego se anuncia con voz clara y audible para informar a los clientes y facilitando la supervisión.

CR2.5 Las apuestas perdedoras se retiran manualmente al compartimento de la banca, empezando por los casilleros de los clientes sentados y continuando por los casilleros de los clientes que se encuentran de pie.

CR2.6 Las partidas de Punto y Banca se conducen con agilidad, de modo que las manos se sucedan ininterrumpidamente y se vigilan de manera exhaustiva, para minimizar los riesgos de trampas.

CR2.7 Los naipes dañados durante el juego se detectan e informan al responsable, en espera de su reemplazo.

CR2.8 Las contingencias ocurridas durante el desarrollo del juego se comunican de inmediato a su superior jerárquico, cumpliendo con el procedimiento interno.

CR2.9 Las medidas relativas a la prevención de riesgos físicos y psicológicos propios del puesto, como ruido general, humo de tabaco, movimientos repetitivos, posturas forzadas, trabajo nocturno y rotación de turnos, se adoptan de acuerdo con el Plan de prevención establecido.

CR2.10 Las medidas de prevención relacionadas con la presencia de clientes conflictivos, se adoptan para garantizar la seguridad personal.

RP3: Pagar premios, conforme a la tabla de pagos de Punto y Banca, garantizando su transparencia y preparar la siguiente mano según el procedimiento interno y la normativa vigente del juego.

CR3.1 Las jugadas que resultan ganadoras se dejan en su lugar y se calcula mentalmente el importe a pagar, utilizando la información de las tablas de pagos del juego de Punto y Banca y la información de las apuestas efectuadas por el cliente.

CR3.2 Las apuestas ganadoras se pagan, comenzando por el casillero del cliente sentado más próximo al crupier pagador y finalizando por las apuestas de los clientes que se encuentran de pie.

CR3.3 Los pagos se sitúan junto a las apuestas ganadoras de forma visiblemente diferenciada facilitando la comprobación del cliente.

CR3.4 Las fichas entregadas por los clientes como propina se agradecen cortésmente en nombre de los empleados y se depositan en el cajón destinado para tal fin, para proceder a su recuento, en el cierre de mesa.

CR3.5 Los naipes se recogen, bien con la mano o con ayuda de la pala y se depositan en el descartador dando por finalizada la mano.

CR3.6 El paño de juego se comprueba visualmente al término de la mano, verificando que no han quedado naipes sobre él y que se encuentra en estado óptimo para la siguiente mano.

CR3.7 Las contingencias ocurridas durante el pago de premios se comunican de inmediato a su superior jerárquico, cumpliendo con el procedimiento interno.

Contexto profesional

Medios de producción

Instalaciones del casino dedicadas a los juegos de mesa. Material de juego de Punto y Banca, fichas, naipes, sabot, palas, barajador automático y descartador. Mesa de juego de Punto y Banca y sus materiales tales como, paño, T, cajón de efectivo, bandeja de fichas y cajón de propinas.

Productos y resultados

Apertura y cierre del turno de apuestas. Revisión de apuestas de clientes. Conducción de partidas de Punto y Banca según el reglamento de juego. Garantía de la transparencia en el juego. Pago de premios del juego de Punto y Banca. Mantenimiento del ritmo de partidas de acuerdo con los objetivos establecidos internamente. Adopción de medidas de prevención laboral por riesgos del entorno, por la utilización de equipos y por el manejo de pala, naipes y fichas, así como por la presencia de clientes conflictivos.

Información utilizada o generada

Reglamento autonómico del juego de Punto y Banca. Manuales de procedimientos internos del casino. Instrucciones internas. Plan de prevención laboral.

MÓDULO FORMATIVO 1

Operaciones complementarias a la conducción de juegos de mesa en casinos

Nivel:	2
Código:	MF1769_2
Asociado a la UC:	UC1769_2 - Realizar operaciones complementarias a la conducción de juegos de mesa en casinos
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Identificar los procedimientos de apertura y cierre de mesas de juego a partir de los diferentes manuales y reglamentos de los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte, Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa.

CE1.1 Exponer los diferentes apartados de los reglamentos de juego referidos a la apertura y cierre de mesas de los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte, Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa.

CE1.2 Explicar los procedimientos de apertura y cierre de mesas de juego con las funciones específicas en relación con el personal que lo desempeña.

CE1.3 Describir la documentación oficial de las mesas de juego utilizada en la apertura y cierre de las mesas y explicar su uso.

CE1.4 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de cierre de mesa y cumpliendo la normativa vigente:

- Agrupar los billetes en función de su valor
- Extenderlos según el criterio establecido
- Proceder a su recuento, manifestando su valor exacto sin utilizar medios tecnológicos.

CE1.5 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de cierre de mesa y cumpliendo la normativa vigente:

- Agrupar los billetes en función de su valor
- Extenderlos según el criterio establecido
- Proceder a su recuento, manifestando su valor exacto sin utilizar medios tecnológicos.

CE1.6 Describir el número y condiciones de uso requeridas para los equipos y materiales a utilizar en los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y sin descarte, Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa.

CE1.7 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de apertura y cierre de mesas de juego y cumpliendo la normativa vigente:

- Detectar los factores de riesgo físicos en el puesto, derivados de los ruidos originados por las máquinas de juego, mobiliario inadecuado, iluminación deficiente o excesiva, temperatura, ventilación y climatización inadecuadas y utilización de materiales y equipos.
- Detectar los riesgos para la seguridad personal ante la presencia de clientes conflictivos y relacionarlos con la actuación que los minimice.

- Detectar los factores de riesgo por los cambios de ciclos circadianos: desfase de los ritmos biológicos, cambios de hábitos alimentarios, perturbaciones en la vida social y familiar y alteraciones del sueño, entre otros.
- Sugerir medidas correctoras para evitar o minimizar los riesgos laborales detectados.

C2: Aplicar las técnicas más habituales de exposición, volteo, mezclado, agrupado y corte de barajas de naipes en función de los reglamentos de los juegos de Black Jack, Póker sin descarte, Póker con descarte y Punto y Banca.

CE2.1 Relacionar el número de naipes y barajas con los juegos de Black Jack, Póker sin descarte, Póker con descarte y Punto y Banca.

CE2.2 Explicar el orden de fábrica más habitual que presentan las barajas de naipes y argumentar la importancia y la necesidad de mantenerlo en la exposición realizada en la apertura de la mesa, explicando las condiciones de no hacerlo.

CE2.3 Explicar la normativa vigente y los procedimientos más habituales relacionados con la preparación de la baraja en cada uno de los juegos y justificar su existencia.

CE2.4 En un caso práctico de preparación de barajas, utilizar un barajador automático y un sabot conforme a sus instrucciones de empleo.

CE2.5 En un caso práctico de preparación de barajas para diferentes juegos de naipes, exponerlos, voltearlos, mezclarlos, agruparlos y cortarlos, según los procedimientos más habituales, reglamento de juego y a la velocidad establecida por el supuesto.

CE2.6 En un caso práctico de aplicación de un procedimiento de utilización del sabot y cumpliendo la normativa vigente:

- Introducir los naipes evitando que sea vista su puntuación.
- Extraer los naipes de uno en uno.

CE2.7 Argumentar la importancia de manejar los naipes ante el cliente con la mayor seguridad y transparencia, explicando las consecuencias de no hacerlo.

CE2.8 Explicar las acciones conducentes a la transparencia en el juego, para la eliminación o minimización de cualquier factor de riesgo en la exposición, volteo, mezclado, agrupado y corte de barajas de naipes.

CE2.9 Explicar los riesgos personales derivados del manejo de naipes, relativos a movimientos repetitivos y posturas forzadas, así como las medidas a adoptar para prevenirlos.

C3: Aplicar las técnicas de manejo de fichas más habituales de acuerdo con los procedimientos y la normativa de apertura de mesa, cierre de mesa y cambios al cliente.

CE3.1 Identificar los diferentes tipos de fichas según criterios de valor y o color en relación con los diferentes juegos en que se utilizan.

CE3.2 Identificar el orden de almacenamiento de fichas más habituales en su compartimento de la mesa de juego, en función de los diferentes juegos.

CE3.3 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de apertura y cierre de mesas de juego y cumpliendo la normativa vigente:

- Aplicar las técnicas más habituales de exposición y recogida de fichas.
- Aplicar las tablas de conversión de los principales valores de fichas, en operaciones de recuento, hallando la cantidad, valor e importe total, sin utilizar medios tecnológicos ni manuales.

CE3.4 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de cambio de efectivo por fichas y cumpliendo la normativa vigente:

- Recabar información del cliente acerca del cambio, utilizando las formas más habituales y presentes en el reglamento.
 - Anunciar verbalmente de forma clara y audible la petición de cambio.
 - Hallar el contravalor exacto en fichas del efectivo depositado por supuestos clientes, sin utilizar medios tecnológicos ni manuales, dependiendo del valor de las fichas y de la apuesta mínima de la mesa.
 - Exponer las fichas y efectivo aplicando las técnicas más habituales de exposición
- CE3.5** Argumentar la importancia del manejo de las fichas a la vista del cliente, con la seguridad y transparencia requeridas, explicando las consecuencias derivadas de una incorrecta manipulación.
- CE3.6** Explicar los riesgos personales derivados del manejo de fichas, relativos a movimientos repetitivos y posturas forzadas, así como las medidas a adoptar para su prevención.

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

C1 respecto a CE1.7; C2 respecto a CE2.4, CE2.5 y CE2.6; C3 respecto a CE3.3 y CE3.4.

Otras Capacidades:

Reconocer las operaciones auxiliares en los juegos más habituales de los casinos.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas a las operaciones auxiliares en los juegos más habituales de los casinos.

Respetar los procedimientos generales de seguridad y las normas internas del casino.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Responsabilizarse del trabajo asignado en las operaciones auxiliares en los juegos más habituales de los casinos.

Demostrar un buen hacer profesional.

Actuar con honradez y seriedad en las operaciones auxiliares en los juegos más habituales de los casinos.

Demostrar la transparencia en el juego mediante el gesto de limpieza de manos.

Mantener la concentración en el desempeño de la tarea.

Comunicarse eficazmente con otros miembros del casino, respetando los canales establecidos en la organización.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento ya se trate de clientes, superiores o personal del establecimiento.

Demostrar autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con las operaciones auxiliares en los juegos más habituales de los casinos.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos en las operaciones auxiliares en los juegos más habituales de los casinos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria referida a las operaciones auxiliares en los juegos más habituales de los casinos.

Contenidos

1 Organización departamental y funcional en casinos

Caracterización y diferentes modelos de organización de casinos. Estructuras y relaciones departamentales de los casinos. Circuitos de información y documentos internos que se generan en el ámbito de las mesas de juego de los casinos. Competencias básicas de los profesionales de sala de casinos: crupieres, jefes de mesa y jefes de sala. Terminología de juegos de azar. Normativas sobre autorización y clasificación de establecimientos de juegos de azar.

2 Procedimientos de apertura y cierre de mesas de juegos de azar

Apertura de mesa: personal implicado y sus funciones; documentación oficial. Número y condiciones de uso del equipamiento y material de la mesa de los juegos de Black Jack, Póquer con descarte, Póquer sin descarte, Punto y Banca, Ruleta Americana y Ruleta Francesa. Fases; procedimientos más habituales, reglamento de cada juego relacionado con la apertura. Cierre de mesa: personal implicado y sus funciones. Documentación oficial. Condiciones previas al cierre de la mesa. Fases. Procedimientos más habituales relacionados con el cierre de mesa de juego. Prevención de riesgos laborales en los procedimientos de apertura y cierre de mesas de juego.

3 Preparación de barajas de naipes en la apertura y cierre de mesas de juego

Comprobación del buen estado de los naipes y procedimiento en caso de detección de anomalías en los naipes. Exposición: explosión en forma de abanico de los naipes según los juegos de Black Jack, Póquer con descarte, Póquer sin descarte y Punto y Banca. Exposición de naipes en abanico recto o curvo, tres abanicos o seis abanicos según procedimientos más habituales. Volteo: volteo de abanico o abanicos de naipes, volteo manual y volteo asistido. Mezclado: premezclado de naipes, agrupado de naipes y barajado de naipes. Corte: Corte de la baraja según los juegos de Black Jack, Póquer con descarte, Póquer sin descarte, Punto y Banca. Tipos de barajas de naipes: baraja inglesa y baraja francesa. Número de barajas de naipes a emplear dependiendo de los juegos de Black Jack, Póquer con descarte, Póquer sin descarte, Punto y Banca. Orden de los naipes de la baraja por palos e índice. Utilización del barajador automático y sabot. Normativa vigente relacionada con la exposición, volteo, mezclado y corte de barajas de naipes. Factores de riesgo físico en el manejo de naipes.

4 Manejo de fichas y efectivo en las operaciones auxiliares de los juegos de Black Jack, Póquer con descarte, Póquer sin descarte, Punto y Banca, Ruleta Americana y Ruleta Francesa.

Características de las distintas fichas: fichas de valor; fichas americanas, fichas francesas y valores más habituales; fichas de color.

Técnicas de manejo de fichas: corte; corte aéreo y corte de empuje, tabulación y chipeo.

Técnicas de exposición de fichas: agrupación por valor, agrupación por pilas, agrupación por picos y extensión de fichas francesas. Recogida y almacenamiento de fichas: lugar según mesa de juego, orden según juego y técnicas de empuje de pilas.

Manejo de billetes: tipos de billetes de curso legal, técnicas de exposición de billetes; agrupación por valor, extensión de los billetes, orden por valores, recogida y almacenamiento de billetes. Elementos que intervienen: cajón de efectivo y T.

Aplicación de tablas de conversión y reglas en las operaciones auxiliares de los juegos: Tablas de conversión de los principales valores de fichas de valor; Tablas de conversión de dinero a los principales valores de fichas; Reglas nemotécnicas aplicadas al aprendizaje de las tablas de conversión.

Factores de riesgo físico en el manejo de fichas y efectivo y por la presencia de clientes conflictivos.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula-Taller de casino de 120 m².

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de operaciones complementarias a la conducción de juegos de mesa en casinos, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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

Conducción del juego del Black Jack

Nivel:	2
Código:	MF1770_2
Asociado a la UC:	UC1770_2 - Conducir el juego de Black Jack
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Aplicar el procedimiento de admisión de apuestas en el juego de Black Jack, adoptando los límites mínimos proporcionados y los máximos establecidos en el reglamento de juego correspondiente.
- CE1.1** Explicar el reglamento de juego de Black Jack en lo referido al procedimiento de admisión de apuestas y a los límites mínimos y máximos de las mismas.
 - CE1.2** Argumentar la obligatoriedad de la existencia y la cuantía de los límites mínimos y máximos en las apuestas en el juego de Black Jack.
 - CE1.3** Identificar, en una mesa de juego de Black Jack, las zonas y casilleros destinadas a los clientes, al crupier y a las apuestas.
 - CE1.4** Describir los procedimientos más habituales relacionados con el plazo de apuestas de Black Jack en los casos en los que el reglamento de juego no regule y en los casos en los que exista regulación.
 - CE1.5** Identificar el personal implicado en el proceso de admisión de apuestas, en relación con las acciones que realiza cada uno durante el mismo.
 - CE1.6** En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de juego de Black Jack y cumpliendo la normativa vigente:
 - Comunicar verbalmente el inicio y el fin del período de apuestas según las instrucciones recibidas al respecto.
 - Comprobar con rapidez que las apuestas se encuentran dentro del límite mínimo proporcionado en el supuesto y el máximo establecido por el reglamento de juego.
 - Informar a un cliente de la invalidez de su apuesta y explicarle los límites mínimos y máximos que debe cumplir de acuerdo con las pautas establecidas.
- C2:** Aplicar el reglamento de juego de Black Jack y los procedimientos más habituales en relación con la conducción de partidas.
- CE2.1** Explicar el reglamento de juego de Black Jack en lo referido a los diferentes momentos del juego.
 - CE2.2** Identificar, en una mesa de juego de Black Jack, los lugares correspondientes al sabot, al reparto de naipes y al descartador.
 - CE2.3** Describir los procedimientos más habituales relacionados con la conducción del juego de Black Jack en los casos en los que el reglamento de juego no regule y en los casos en los que exista regulación.
 - CE2.4** Explicar el uso del sabot argumentando sus funciones en el juego del Black Jack.

CE2.5 Identificar el valor de cada naipes en el juego de Black Jack en función de las diferentes combinaciones que le afectan.

CE2.6 Identificar el personal implicado en el proceso de conducción del juego de Black Jack en relación con las acciones que realiza cada uno durante el mismo.

CE2.7 Argumentar la importancia de conducir las partidas de Black Jack con la mayor agilidad, seguridad y transparencia, explicando las consecuencias de no hacerlo.

CE2.8 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción del juego de Black Jack y cumpliendo la normativa vigente::

- Sumar la puntuación de los naipes adoptando técnicas de cálculo y enunciar el importe exacto.
- Determinar, a la vista de las puntuaciones de clientes y banca, la jugada ganadora o perdedora.
- Cumplir en todo momento el reglamento del juego y las instrucciones recibidas.
- Conducir el juego con la agilidad, seguridad y transparencia requeridas.

CE2.9 Explicar el procedimiento, identificando al personal implicado y sus acciones, en el caso de detección de naipes dañados durante el juego.

CE2.10 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de partidas de Black Jack y cumpliendo la normativa vigente:

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

C3: Aplicar el procedimiento de pago de premios, utilizando la tabla de pagos correspondiente al juego del Black Jack en función de la apuesta y cumpliendo la normativa vigente.

CE3.1 Explicar el reglamento de juego de Black Jack en lo referido al pago de premios a clientes.

CE3.2 Identificar, en el paño de una mesa del juego de Black Jack, las zonas destinadas al pago de premios por apuestas ganadoras.

CE3.3 Identificar al personal implicado en el pago de premios por apuestas ganadoras, con las funciones que realiza cada uno durante el mismo y sus responsabilidades.

CE3.4 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de pago de premios a un cliente en el juego del Black Jack y cumpliendo la normativa vigente:

- Aplicar la tabla de pagos correspondiente.
- Calcular, empleando técnicas de cálculo, el premio correspondiente a diversas apuestas ganadoras enunciando con rapidez el importe exacto.

C4: Aplicar las técnicas de manejo de naipes y fichas durante el desarrollo del juego de Black Jack, cumpliendo la normativa vigente.

CE4.1 Especificar las técnicas más habituales de manejo de naipes y fichas, relacionándolas con la transparencia del juego.

CE4.2 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de reparto de naipes entre los clientes del juego de Black Jack y cumpliendo la normativa vigente:

- Extraer los naipes del sabot de forma individual, con agilidad, seguridad y transparencia.
- Repartir los naipes extraídos entre los casilleros del paño de la mesa de juego que cuenten con apuesta.

CE4.3 Identificar, en una mesa de juego de Black Jack, los lugares donde deben retirarse las fichas de las apuestas perdedoras y los naipes empleados una vez jugada la mano.

CE4.4 Argumentar el proceso de retirada ordenada de naipes del cliente y de la banca y su colocación determinada en el descartador, desde el punto de vista de posibles reclamaciones y las consecuencias de no hacerlo.

CE4.5 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de fin de jugada, retirar de manera ordenada los naipes y colocarlos en el mismo orden en el descartador, cumpliendo la normativa vigente.

CE4.6 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de reclamación por una jugada, mostrar los naipes del descartador y explicar el resultado de la jugada, cumpliendo la normativa vigente.

CE4.7 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de juego de Black Jack y cumpliendo la normativa vigente:

- Retirar las fichas del paño tanto las apuestas perdedoras como las propinas y colocarlas en la bandeja de fichas y el cajón de propinas.
- Presentar las fichas correspondientes a un premio de forma diferenciada a la apuesta del cliente.

CE4.8 Explicar los riesgos personales derivados del manejo de naipes y fichas, relativos a movimientos repetitivos y posturas forzadas, así como las medidas a adoptar para prevenirlos.

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

C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.8 y CE2.10; C3 respecto a CE3.4 y C4 respecto a CE4.2, CE4.4, CE4.5, CE4.6 y CE4.7.

Otras Capacidades:

Reconocer los procesos de conducción del juego de Black Jack en casinos.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas a la conducción del juego de Black Jack en casinos.

Respetar los procedimientos generales de seguridad y las normas internas del casino.

Responsabilizarse del trabajo asignado en la conducción del juego de Black Jack en casinos.

Demostrar un buen hacer profesional.

Actuar con honradez y seriedad en la conducción del juego de Black Jack en casinos.

Demostrar la transparencia en el juego de Black Jack mediante el gesto de limpieza de manos.

Mantener la concentración en el desempeño de la tarea.

Comunicarse eficazmente con otros miembros del casino, respetando los canales establecidos en la organización.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento, ya se trate de clientes, superiores o personal del establecimiento.

Demostrar autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con la conducción del juego de Black Jack.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos en la conducción del juego de Black Jack.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria referida a la conducción del juego de Black Jack en casinos.

Contenidos

1 Procedimientos de admisión de apuestas en el juego de Black Jack

Zonas de la mesa de juego destinadas a clientes y crupier. Personal implicado y sus funciones. Anomalías durante las apuestas y procedimientos asociados. Procedimientos más habituales referidos al anuncio del inicio de las apuestas e información de mínimos y máximos. Reglamento de juego de ámbito autonómico en lo referido a apuestas: establecimiento de límites, razones de su existencia.

2 Técnicas y procedimientos de conducción del juego de Black Jack

Reglamento de juego de ámbito autonómico. Organización del equipamiento y material: lugar y uso del sabot. Puntuación o valor de los naipes de la baraja. Puntuación en función de distintas combinaciones. Personal implicado y sus funciones. Técnicas de manejo de naipes durante la conducción del juego de Black Jack: extracción de naipes del sabot según técnica de la mano izquierda. Iniciales: reparto de naipes iniciales según la técnica de la mano derecha y en los diferentes casilleros, ubicación en los diferentes casilleros y forma de exposición en escalera. Adicionales: reparto de naipes adicionales y ubicación con respecto a los iniciales. Normas en la extracción de naipes para la banca. Recogida de naipes según su orden. Forma de traslado de naipes al descartador. Procedimiento en caso de recomposición de la jugada. Procedimientos más habituales referidos a la conducción. Anomalías durante al conducción y procedimientos asociados. Adaptación de los tiempos de trabajo a la complejidad de la partida. Prevención de riesgos laborales en la conducción de partidas de Black Jack: factores de riesgo físicos procedentes del entorno y del manejo de naipes y fichas y su prevención. Factores de riesgo psicológico procedentes de las condiciones de trabajo y su prevención. Prevención laboral ante la presencia de clientes conflictivos.

3 Procedimientos de pago de premios en Black Jack

Reglamento de juego de ámbito autonómico en lo referido al pago de premios en el juego de Black Jack. Personal implicado y sus funciones. Casilleros de pago de premios. Tipos de pagos en Black Jack: pago a la par, pago y tabla de pagos de Black Jack y pago de apuestas al seguro. Técnicas básicas y estrategias para la multiplicación. Técnicas de pago rápido de apuestas: pago y recogida de apuestas con fichas del mismo valor, picado de fichas de la banca, pago y recogida de apuestas con fichas de diferente valor, pagos por el total, reducción de apuestas en el pago y procedimientos de almacenamiento para el ordenado de fichas de apuestas en la banca.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula-Taller de casino de 120 m².

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la conducción del juego de Black Jack, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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

Conducción de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte

Nivel:	2
Código:	MF1771_2
Asociado a la UC:	UC1771_2 - Conducir los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Aplicar el procedimiento de admisión de apuestas en los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, adoptando los límites mínimos proporcionados y los máximos establecidos en el reglamento de juego correspondiente.
- CE1.1** Explicar el reglamento de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte en lo referido al procedimiento de admisión de apuestas y a los límites mínimos y máximos de las mismas.
- CE1.2** Argumentar la importancia, la necesidad y la cuantía de los límites mínimos y máximos en las apuestas en los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte y las consecuencias de no hacerlo.
- CE1.3** Identificar, en las mesas de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, las zonas destinadas a los clientes y al crupier, así como los casilleros correspondientes a los clientes y a la banca, señalando sus diferencias con otras mesas de juego de naipes.
- CE1.4** Describir los procedimientos más habituales relacionados con el plazo de apuestas de Póquer con descarte y Póquer sin descarte en los casos en los que el reglamento de juego no regule y en los que exista regulación.
- CE1.5** Identificar el personal implicado en el proceso de admisión de apuestas en los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, en relación con las acciones que realiza cada uno durante el mismo.
- CE1.6** En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte y cumpliendo la normativa vigente:
- Comunicar verbalmente el inicio y el fin del período de apuestas según las instrucciones recibidas al respecto y las pautas de trato con clientes.
 - Comprobar con rapidez y exactitud que las apuestas se encuentran dentro del límite mínimo proporcionado en el supuesto y el máximo establecido por el reglamento de juego.
 - Informar a un cliente de la invalidez de su apuesta y explicarle los límites mínimos y máximos que debe cumplir, de acuerdo con pautas específicas de trato con clientes.
- C2:** Aplicar el reglamento de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte y los procedimientos más habituales en relación con la conducción de partidas.
- CE2.1** Explicar el reglamento de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte en lo referido a los diferentes momentos de los juegos.
- CE2.2** Identificar las acciones que diferencian al Póquer con descarte y el Póquer sin descarte.

CE2.3 Identificar, en mesas de juego de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, los lugares correspondientes al descartador, los casilleros de reparto de naipes y el orden de reparto de naipes en los mismos.

CE2.4 Describir los procedimientos más habituales relacionados con la conducción de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte en los casos en los que el reglamento de juego no regule y en los que existan regulación.

CE2.5 Explicar el valor de cada naipe en los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte y la preponderancia de las diferentes combinaciones, ya sean mínima, parejas, dobles parejas, tríos, escaleras, colores, full, póqueres, escaleras de color o escaleras reales.

CE2.6 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de comparación de combinaciones de naipes, determinar, utilizando la escala de valor del Póquer y cumpliendo la normativa vigente, la jugada ganadora.

CE2.7 Identificar al personal implicado en el proceso de conducción de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, en relación con las acciones que realiza cada uno durante el mismo.

CE2.8 Argumentar la importancia de conducir las partidas de Póquer con descarte y Póquer sin descarte con la mayor agilidad, seguridad y transparencia, explicando las consecuencias de no hacerlo.

CE2.9 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de juego de Póquer con descarte, llevar a cabo la partida, desde la aceptación de la apuesta inicial, hasta la determinación de la jugada ganadora, adoptando el reglamento de juego y las instrucciones recibidas.

CE2.10 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de juego de Póquer sin descarte, llevar a cabo la partida, desde la aceptación de la apuesta inicial, hasta la determinación de la jugada ganadora, adoptando el reglamento de juego y las instrucciones recibidas.

CE2.11 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de partidas de Póquer con descarte y Póquer sin descarte y cumpliendo la normativa vigente:

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

C3: Aplicar el procedimiento de pago de premios, utilizando la tabla de pagos correspondiente al Póquer con descarte y Póquer sin descarte, cumpliendo la normativa vigente.

CE3.1 Explicar el reglamento de juego del Póquer con descarte y el Póquer sin descarte en lo referido al pago de premios a clientes.

CE3.2 Identificar, en una mesa de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, las zonas destinadas al pago de premios por apuestas ganadoras.

CE3.3 Identificar al personal implicado en el pago de premios por apuestas ganadoras, en relación con las acciones que realiza cada uno durante el mismo.

CE3.4 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de pago de premios a un cliente y cumpliendo la normativa:

- Aplicar la tabla de pagos de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte.
- Calcular, empleando técnicas de cálculo, el premio correspondiente a diversas apuestas ganadoras enunciando su importe con rapidez y exactitud.
- Presentar las fichas correspondientes al premio de forma diferenciada de la apuesta del cliente.

C4: Aplicar las técnicas de manejo de naipes y fichas durante el desarrollo de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, cumpliendo la normativa vigente.

CE4.1 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento, repartir los naipes entre los casilleros que cuenten con apuesta y el casillero de la banca, según el orden, el número y la forma establecida en el reglamento, con agilidad, seguridad y transparencia.

CE4.2 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento y cumpliendo la normativa, retirar los naipes al descartador, los descartados por el cliente sin descubrir y verificando el número de los correspondientes a apuestas perdedoras.

CE4.3 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento y cumpliendo la normativa, descubrir los naipes de los clientes con una sola mano y en el orden establecido en el reglamento de juego.

CE4.4 Identificar, en una mesa de juego de Póquer con descarte, los lugares donde deben retirarse las fichas de las apuestas perdedoras y los naipes empleados una vez jugada la mano.

CE4.5 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de fin de jugada y cumpliendo la normativa, retirar las fichas del paño, tanto las apuestas perdedoras como las propinas, y colocarlas en el depósito correspondiente de la mesa de juego.

CE4.6 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de fin de jugada y cumpliendo la normativa, retirar manual y ordenadamente los naipes y colocarlos en el mismo orden en el descartador.

CE4.7 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de reclamación por una jugada y cumpliendo la normativa, mostrar los naipes del descartador y explicar el resultado de la jugada de modo que el cliente lo comprenda.

CE4.8 Explicar los riesgos personales derivados del manejo de naipes y fichas, relativos a movimientos repetitivos y posturas forzadas, así como las medidas a adoptar para su prevención.

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

C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.6, CE2.9, CE2.10 y CE2.11; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.1, CE4.2, CE4.3, CE4.5, CE4.6 y CE4.7

Otras Capacidades:

Reconocer los procesos de conducción de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte en casinos.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas a la conducción de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte en casinos.

Respetar los procedimientos generales de seguridad y las normas internas del casino.

Responsabilizarse del trabajo asignado en la conducción de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte en casinos.

Demostrar un buen hacer profesional.

Actuar con honradez y seriedad en la conducción de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte en casinos.

Demostrar la transparencia del juego de Póquer con descarte y Póquer sin descarte mediante el gesto de limpieza de manos.

Mantener la concentración en el desempeño de la tarea.

Comunicarse eficazmente con otros miembros del casino, respetando los canales establecidos en la organización.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento, ya se trate de clientes, superiores o personal del establecimiento.

Demostrar autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con la conducción de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos en la conducción del juego de Póquer con descarte y Póquer sin descarte.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria referida a la conducción del juego de Póquer con descarte y Póquer sin descarte en casinos.

Contenidos

1 Procedimientos de admisión de apuestas en los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte

Reglamento de juego de ámbito autonómico en lo referido a apuestas: establecimiento de límites, razones de su existencia. Zonas destinadas a clientes y crupier. Personal implicado y sus funciones. Procedimientos más habituales referidos al anuncio del inicio de las apuestas e información de mínimos y máximos. Anomalías durante las apuestas y procedimientos asociados.

2 Técnicas y procedimientos de conducción de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte

Reglamento de juego de ámbito autonómico. Personal implicado y sus funciones. Características del equipamiento y material: ubicación, barajador automático. Puntuación o valor de los naipes de la baraja. Técnicas de manejo de naipes durante la conducción del juego de Póquer con descarte y Póquer sin descarte: extracción de naipes del barajador automático. Iniciales: reparto de naipes iniciales en los diferentes casilleros, ubicación en los diferentes casilleros, forma de exposición. Adicionales: reparto de naipe adicional en caso de Póquer con descarte, ubicación con respecto a los iniciales. Normas en la exposición de naipes para la banca. Recogida de naipes según su orden. Forma de traslado de naipes al descartador. Procedimiento en caso de recomposición de la jugada. Procedimientos más habituales referidos a la conducción. Anomalías durante la conducción y procedimientos asociados. Adaptación de los tiempos de trabajo a la complejidad de la partida. Prevención de riesgos laborales en la conducción de partidas de Póquer con descarte y Póquer sin descarte: factores de riesgo físicos procedentes del entorno y del manejo de naipes y fichas y su prevención; factores de riesgo psicológico procedentes de las condiciones de trabajo y su prevención. Prevención laboral ante la presencia de clientes conflictivos.

3 Procedimientos de pago de premios en Póquer con descarte y Póquer sin descarte

Reglamento de juego de ámbito autonómico en lo referido al pago de premios en el juego de Póquer con descarte y Póquer sin descarte. Personal implicado y sus funciones. Casilleros de pago de premios. Tipos de pagos en Póquer con descarte y Póquer sin descarte: pago y tabla de pagos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte. Técnicas básicas y estrategias para la multiplicación. Técnicas de pago rápido de apuestas: pago y recogida de apuestas con fichas del mismo valor, picado de fichas de la banca, pago y recogida de apuestas con fichas de diferente valor, pagos por

el total, reducción de apuestas en el pago, procedimientos de almacenamiento para el ordenado de fichas de apuestas en la banca.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula-Taller de casino de 120 m².

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la conducción de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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

Operaciones básicas de comunicación en establecimientos de juegos de azar

Nivel:	1
Código:	MF1768_1
Asociado a la UC:	UC1768_1 - Comunicarse con diferentes interlocutores habituales en establecimientos de juegos de 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 de azar en relación con las normas más habituales de estas organizaciones y las consecuencias para la misma que puede ocasionar una imagen negativa.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

C1 respecto a CE1.2 y CE1.4; C2 respecto a CE2.7; C3 respecto a CE3.3, CE3.4 y CE3.5; C4 respecto a CE4.4.

Otras Capacidades:

Reconocer los procesos de comunicación interna y externa en establecimientos de juegos de azar.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas a la comunicación con clientes en establecimientos de juegos de azar.

Responsabilizarse del trabajo asignado en la comunicación con clientes en establecimientos de juegos de azar.

Demostrar un buen hacer profesional.

Comunicarse eficazmente con otros miembros del establecimiento de juego, respetando los canales establecidos en la organización.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados en la comunicación interna y con clientes en establecimientos de juegos de azar.

Contenidos

1 Técnicas básicas de comunicación con clientes en establecimientos de juegos de azar.

La comunicación y la atención al cliente: técnicas básicas de comunicación habituales en estos establecimientos; el proceso de comunicación y barreras habituales en establecimientos de juegos de azar; resolución de problemas de comunicación; características de la comunicación; comunicación verbal y no verbal habitual en establecimientos de juegos de azar: instrucciones, mensajes, signos y señales. Tipos de clientes habituales en función de los juegos y de los establecimientos: casinos, salas de bingo y salones de juego; aplicación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales. Reglas básicas de habilidad social e imagen personal habituales en establecimientos de juegos de azar. Imagen corporativa: uniformidad, comportamientos que la dañan. La comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones: Quejas

y reclamaciones habituales de clientes en establecimientos de juegos de azar; procesos de comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones; técnicas en situaciones de quejas y reclamaciones, escucha activa y empática, asertividad, resolución de conflictos, otras; seguridad personal en caso de conflicto con clientes.

2 Técnicas básicas de comunicación interna efectiva en establecimientos de juegos de azar.

Flujos de comunicación habituales en establecimientos de juegos de azar: información gráfica. Procesos de comunicación interpersonal en el trabajo: el feed-back y la escucha efectiva; actitudes, comportamientos y señales de escucha; selección y organización del contenido de mensajes en la comunicación interpersonal propia del puesto; identificación de dificultades y barreras habituales en la comunicación en establecimientos de juegos de azar y soluciones; utilización de técnicas asertivas en situaciones de trabajo propias de establecimientos de juegos de azar. Aplicación de pautas básicas para el tratamiento de conflictos internos en establecimientos de juegos de azar: características e identificación: tipos de conflictos y causas más habituales en las relaciones de trabajo en establecimientos de juegos de azar; conflictos, críticas y discrepancias 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

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con operaciones de comunicación en establecimientos de juegos de azar, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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 5

Conducción de los juegos de Ruleta francesa y Ruleta americana

Nivel:	2
Código:	MF1773_2
Asociado a la UC:	UC1773_2 - Conducir los juegos de la Ruleta americana y Ruleta francesa
Duración (horas):	210
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Aplicar el proceso de admisión de apuestas en los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa, adoptando los límites mínimos proporcionados y los máximos establecidos en el reglamento de juego correspondiente.
- CE1.1** Explicar el reglamento de los juegos de Ruleta americana y de Ruleta francesa, en lo referido al procedimiento de admisión de apuestas y a los límites mínimos y máximos de las mismas.
- CE1.2** Argumentar la importancia de la existencia y la cuantía de los límites mínimos y máximos en las apuestas en los juegos de Ruleta americana y de Ruleta francesa explicando las consecuencias de no hacerlo.
- CE1.3** Identificar, en una mesa de juego de Ruleta americana, las zonas destinadas a los clientes, al crupier o crupieres y al jefe de mesa o responsable, así como los casilleros del paño de juego.
- CE1.4** Describir los procedimientos más habituales relacionados con el plazo de apuestas de Ruleta americana y de Ruleta francesa, en los casos en los que el reglamento de juego no regule y en los casos en los que exista regulación.
- CE1.5** Identificar el personal implicado en el proceso de admisión de apuestas, en relación con las acciones que realiza cada uno durante el mismo.
- CE1.6** En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de juego de Ruleta americana y cumpliendo la normativa vigente:
- Comunicar verbalmente el inicio y el fin del período de apuestas según las instrucciones recibidas al respecto.
 - Comprobar con rapidez que las apuestas se encuentran dentro del límite mínimo proporcionando en el supuesto y el máximo establecido por el reglamento de juego.
 - Informar a un cliente de la invalidez de su apuesta y explicarle los límites mínimos y máximos que debe cumplir.
- CE1.7** En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de juego de Ruleta francesa y cumpliendo la normativa vigente:
- Comunicar verbalmente el inicio y el fin del período de apuestas según las instrucciones recibidas al respecto.
 - Comprobar con rapidez que las apuestas se encuentran dentro del límite mínimo proporcionando en el supuesto y el máximo establecido por el reglamento de juego.
 - Informar a un cliente de la invalidez de su apuesta y explicarle los límites mínimos y máximos que debe cumplir.

C2: Aplicar el reglamento de los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa y los procedimientos más habituales en relación con la conducción de partidas.

CE2.1 Explicar el reglamento de los juegos de Ruleta americana y de Ruleta francesa en lo referido a los diferentes momentos del juego.

CE2.2 Identificar las acciones que diferencian la conducción del juego en Ruleta americana y en Ruleta francesa.

CE2.3 Identificar, en mesas de juego de Ruleta americana, los lugares correspondientes al dolly, bolas, fichas y T.

CE2.4 Describir los procedimientos más habituales relacionados con la conducción de los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa en los casos en los que el reglamento de juego no regule y en los que exista regulación.

CE2.5 Explicar el valor de cada apuesta en los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa y la preponderancia de las diferentes combinaciones, plenos, caballos, transversales, cuadros, seisenas, docenas, columnas, dobles docenas y dobles columnas, rojo, negro, par, impar, falta y pasa.

CE2.6 Identificar al personal implicado en el proceso de conducción de los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa, en relación con las acciones que realiza cada uno durante el mismo.

CE2.7 Argumentar la importancia de conducir las partidas de Ruleta americana y Ruleta francesa con la mayor agilidad, seguridad y transparencia, explicando las consecuencias de no hacerlo.

CE2.8 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de juego de Ruleta americana, llevar a cabo la partida, desde la aceptación de la apuesta inicial, hasta la determinación de la jugada ganadora, adoptando el reglamento de juego y las instrucciones recibidas.

CE2.9 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de juego de Ruleta francesa, llevar a cabo la partida, desde la aceptación de la apuesta inicial, hasta la determinación de la jugada ganadora, adoptando el reglamento de juego y las instrucciones recibidas.

CE2.10 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de partidas de Ruleta francesa y Ruleta americana y cumpliendo la normativa vigente:

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

C3: Aplicar el proceso de pago de premios, utilizando la tabla de pagos correspondiente a la Ruleta americana y Ruleta francesa y cumpliendo la normativa vigente.

CE3.1 Explicar el reglamento de juego de la Ruleta americana y Ruleta francesa en lo referido al pago de premios a clientes.

CE3.2 Identificar, en mesas de juego de la Ruleta americana y de la Ruleta francesa, las zonas destinadas al pago de premios por apuestas ganadoras.

CE3.3 Identificar al personal implicado en el pago de premios por apuestas ganadoras, en relación con las acciones que realiza cada uno durante el mismo.

CE3.4 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de pago de premio a clientes de los juegos de Ruleta americana y de Ruleta francesa y cumpliendo la normativa vigente:

- Aplicar la tabla de pagos de la Ruleta americana y Ruleta francesa.
- Calcular, empleando técnicas de cálculo fotográfico y cálculo tabulado, el premio correspondiente a diversas apuestas ganadoras.
- Presentar las fichas correspondientes al premio de forma diferenciada de la apuesta del cliente.

C4: Aplicar las técnicas de tirada de bola y manejo de fichas durante el desarrollo de los juegos de Ruleta americana y de Ruleta francesa, cumpliendo la normativa vigente.

CE4.1 Identificar en una mesa de juego de Ruleta americana, los lugares de almacenamiento de fichas de color, de fichas de valor y de propinas.

CE4.2 Identificar en una mesa de juego de Ruleta francesa, los lugares de almacenamiento de fichas y propinas.

CE4.3 Describir y aplicar las técnicas de retirada de fichas del paño, con limpieza, barrido y picado.

CE4.4 Explicar el reglamento de los juegos de Ruleta americana y de Ruleta francesa en lo relativo al lanzamiento de bola.

CE4.5 Explicar la relación existente entre velocidad de la bola en su lanzamiento y la productividad.

CE4.6 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de juego de Ruleta americana y de Ruleta francesa y cumpliendo la normativa vigente:

- Efectuar lanzamientos de bola adoptando las técnicas correspondientes y cumpliendo la exigencias del reglamento.
- Efectuar lanzamientos de bola a distintas velocidades en función de los requerimientos de la productividad.
- Vigilar el paño mientras la bola está rodando en el cilindro.
- Calcular el tiempo de admisión de apuestas una vez efectuado el lanzamiento de la bola.

CE4.7 Explicar los riesgos personales derivados del manejo de rastrillo y fichas durante la conducción de partidas de Ruleta francesa y Ruleta americana, relativos a movimientos repetitivos y posturas forzadas, así como las medidas a adoptar para su prevención.

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

C1 respecto a CE1.6 y CE1.7; C2 respecto a CE2.8, CE2.9 y CE2.10; C3 respecto a CE3.4.

Otras Capacidades:

Reconocer los procesos de conducción de los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa en casinos.
Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas a la conducción de los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa en casinos.

Respetar los procedimientos generales de seguridad y las normas internas del casino.

Responsabilizarse del trabajo asignado en la conducción de los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa en casinos.

Demostrar un buen hacer profesional.

Actuar con honradez y seriedad en la conducción de los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa en casinos.

Mantener la concentración en el desempeño de la tarea.

Comunicarse eficazmente con otros miembros del casino, respetando los canales establecidos en la organización.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento, ya sean clientes, superiores o personal del establecimiento.

Demostrar autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con la conducción de los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos en la conducción de los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria referida a la conducción de los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa en casinos.

Contenidos

1 Procedimientos de admisión de apuestas en los juegos de Ruleta francesa y de Ruleta americana

El reglamento de juego en lo referido a las apuestas. Personal implicado y sus acciones. Inicio y fin del turno de apuestas: fórmulas más habituales de anunciar, duración del turno de apuestas y su relación con la productividad, comprobación de las cantidades entregadas por el cliente. Tipos de apuestas y tablas de pago asociadas. Apuestas clásicas: tercio, sector, huérfanos, vecinos, caballos y finales. Otras apuestas: Finales a caballo, la Viuda, la Figura 5. Anomalías durante la admisión de apuestas y procedimientos derivados de estas anomalías: fichas entregadas de más o de menos, máximos y mínimos de apuesta, apuestas solicitadas sobre la bola, apuestas fuera de tiempo. Técnicas de manejo del rastrillo durante la admisión de apuestas en Ruleta francesa.

2 Técnicas y procedimientos de conducción del juego en Ruleta americana y francesa

El reglamento de juego en lo referido a su conducción. Personal implicado y sus acciones: el crupier de ruleta americana, el cilindrista de Ruleta francesa, el extremo de Ruleta Francesa, el supervisor de Ruleta americana y francesa. Equipamiento y material: el cilindro; orden de los números dentro del cilindro, el paño; estructura y ubicación de las distintas zonas de apuesta, elementos accesorios intervinientes: dolly, T, rastrillos y marcadores. La bola: tipos y ubicación. Técnica de lanzamiento de bola: exigencias reglamentarias, la velocidad de la bola y su relación con la productividad. Técnica de manipulación del dolly. El manejo del rastrillo durante la retirada de fichas perdedoras: limpieza, barrido y picado. Corte de fichas en el número premiado. Prevención de riesgos laborales en la conducción de partidas de Ruleta francesa y Ruleta americana: factores de riesgo físicos procedentes del entorno y del manejo de rastrillo 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.

3 Procedimientos de pago de premios en Ruleta americana y de Ruleta francesa

El reglamento de juego en lo referido al pago de premios. Técnicas de cálculo de los premios: cálculo fotográfico, cálculo tabulado. Composición de pagos mixtos color-valor. Orden de pago de los premios. Presentación de los premios en el área de trabajo. Técnicas de empuje de pilas por el paño. Técnicas de manejo del rastrillo durante el pago de premios.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula-Taller de casino de 120 m².

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la conducción de los juegos de la Ruleta americana y Ruleta francesa, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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 6

Supervisión de juegos de mesa en casinos

Nivel:	2
Código:	MF1774_2
Asociado a la UC:	UC1774_2 - Supervisar el desarrollo de juegos de mesa en casinos
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Describir los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte, Punto y Banca, Ruleta americana y Ruleta francesa, citando los reglamentos de juego correspondientes e identificar las posibles modalidades.
- CE1.1** Definir, según el reglamento de juego correspondiente, los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte, Punto y Banca, Ruleta americana y Ruleta francesa.
 - CE1.2** Describir, según el reglamento de juego correspondiente, los elementos necesarios para el desarrollo de los distintos juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte, Punto y Banca, Ruleta americana y Ruleta francesa.
 - CE1.3** Identificar, según el reglamento de juego correspondiente, el personal afecto a los distintos juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte, Punto y Banca, Ruleta americana y Ruleta francesa, citando sus competencias.
 - CE1.4** Citar, según el reglamento de juego correspondiente, las reglas de los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte, Punto y Banca, Ruleta americana y Ruleta francesa.
- C2:** Analizar el correcto estado y funcionamiento de instalaciones, equipos y material de los juegos de Black Jack, Póquer con y Póquer sin Descarte, Punto y Banca, Ruleta Americana y Ruleta Francesa, según instrucciones recibidas y cumpliendo la normativa vigente.
- CE2.1** Identificar las características de las instalaciones en las que se desarrollan los juegos de Black Jack, Póquer con y Póquer sin Descarte, Punto y Banca, Ruleta Americana y Ruleta Francesa, describiendo y argumentando su buen estado de uso.
 - CE2.2** Identificar los equipos y materiales necesarios para el desarrollo de los juegos de Black Jack, Póquer con y Póquer sin Descarte, Punto y Banca, Ruleta Americana y Ruleta Francesa, describiendo y argumentando su buen estado de uso.
 - CE2.3** Describir los procedimientos más habituales de instalaciones, equipos y material propios los juegos de Black Jack, Póquer con y Póquer sin Descarte, Punto y Banca, Ruleta Americana y Ruleta Francesa, identificando la documentación utilizada en la revisión.
 - CE2.4** En un caso práctico de aplicación de un procedimiento a partir de instalaciones, equipos y materiales propios de los juegos de Black Jack, Póquer con y Póquer sin Descarte, Punto y Banca, Ruleta Americana y Ruleta Francesa:
 - Supervisar el equipo y el material, verificando que cumple la normativa vigente
 - Identificar anomalías en su estado y funcionamiento
 - Determinar posibles correcciones y mejoras

- Registrar la revisión utilizando los partes y fichas adecuadas

CE2.5 Las normas relativas a la seguridad en la comprobación del estado de equipos y materiales se adoptan en el desarrollo de las tareas, minimizando los riesgos derivados de ellas.

C3: Aplicar las técnicas de supervisión más habituales en mesas de juego de casinos, en función de los diferentes factores de riesgo existentes y cumpliendo la normativa vigente.

CE3.1 Describir los errores más usuales que se cometen durante las labores de vigilancia de las mesas de juego de casinos.

CE3.2 Describir las técnicas más habituales para el mantenimiento de la atención en labores de vigilancia de juegos en casinos.

CE3.3 Describir los factores de riesgo que puedan estar presentes en la conducta y actuación de los crupieres y de los clientes y que puedan suponer irregularidades en el desarrollo de los juegos.

CE3.4 Interpretar los posibles tipos de comportamiento humano conforme a los parámetros sociales preestablecidos y relacionarlos con los factores de riesgo en casinos.

CE3.5 Distinguir los rasgos antropomórficos básicos para poder realizar la identificación de personas.

CE3.6 En un determinado supuesto de aplicación de un procedimiento de juego en casinos y cumpliendo la normativa vigente, realizar los protocolos de prevención y vigilancia, que supongan:

- La revisión de forma periódica de los factores de riesgo.
- El mantenimiento de la atención sobre las conductas y actuaciones de los crupieres y clientes.
- La comunicación con el equipo de trabajo.
- La rotación en el puesto.
- La identificación de las conductas sospechosas en los crupieres y clientes.
- La identificación de personas según sus rasgos antropomórficos.

CE3.7 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de supervisión de partidas y cumpliendo la normativa vigente:

- Detectar los factores de riesgo físicos en el puesto, relativos a los ruidos originados por las máquinas de juego, mobiliario inadecuado, iluminación deficiente o excesiva, temperatura, ventilación y climatización inadecuada.
- Detectar los riesgos para la seguridad personal ante la presencia de clientes conflictivos y relacionarlos con la actuación que los minimice.
- Detectar los factores de riesgo por los cambios de ciclos circadianos: desfase de los ritmos biológicos, cambios de hábitos alimentarios, perturbaciones en la vida social y familiar y alteraciones del sueño, entre otros.
- Detectar los factores de riesgo derivados de la supervisión, relativos a movimientos repetitivos, posturas forzadas antes las mesas a supervisar y mantenimiento de la atención sobre el juego que se desarrolla.
- Sugerir medidas correctoras para evitar o minimizar los riesgos laborales detectados.

C4: Realizar la supervisión de las diferentes fases del Black Jack, Póquer con y Póquer sin Descarte, Punto y Banca, Ruleta Americana y Ruleta Francesa, adoptando técnicas de supervisión y cumpliendo la normativa vigente.

CE4.1 En un supuesto práctico de partidas simultáneas de juego de Black Jack, supervisar las fases de admisión de apuestas, desarrollo y pago de premios, conforme al reglamento de juego y a las instrucciones recibidas.

CE4.2 En un supuesto práctico de partidas simultáneas de juego de Póquer con descarte, supervisar las fases de admisión de apuestas, desarrollo y pago de premios, conforme al reglamento de juego y a las instrucciones recibidas.

CE4.3 En un supuesto práctico de partidas simultáneas de juego de Póquer sin descarte, supervisar las fases de admisión de apuestas, desarrollo y pago de premios, conforme al reglamento de juego y a las instrucciones recibidas.

CE4.4 En un supuesto práctico de partidas simultáneas de juego de Punto y banca, supervisar las fases de admisión de apuestas, desarrollo y pago de premios, conforme al reglamento de juego y a las instrucciones recibidas.

CE4.5 En un supuesto práctico de partidas simultáneas de juego de Ruleta americana, supervisar las fases de admisión de apuestas, desarrollo y pago de premios, conforme al reglamento de juego y a las instrucciones recibidas.

CE4.6 En un supuesto práctico de partidas simultáneas de juego de Ruleta francesa, supervisar las fases de admisión de apuestas, desarrollo y pago de premios, conforme al reglamento de juego y a las instrucciones recibidas.

C5: Aplicar los distintos procedimientos de intervención ante irregularidades detectadas, incidencias acaecidas durante el juego, dudas o reclamaciones de los clientes, cumpliendo la normativa vigente.

CE5.1 Citar las situaciones más usuales que requieran intervención durante el desarrollo de los juegos de mesa en casinos.

CE5.2 Analizar los procedimientos de intervención más habituales durante el desarrollo de juegos en casinos en relación con los distintos casos que la requieran.

CE5.3 Argumentar la importancia de una intervención discreta ante cualquier irregularidad detectada, explicando las consecuencias de no hacerlo.

CE5.4 Argumentar la importancia y necesidad de preservar la imagen del crupier ante los clientes en caso de detección de fallos en el desarrollo de los juegos y las consecuencias de no hacerlo.

CE5.5 En supuestos prácticos de aplicación de un procedimiento que exija la intervención durante el desarrollo de diferentes juegos de mesa y cumpliendo la normativa vigente:

- Preservar la imagen del crupier ante los clientes.
- Intervenir con la máxima discreción posible.
- Resolver las dudas o reclamaciones de los clientes.
- Comunicar la incidencia a su superior jerárquico.

CE5.6 Identificar las situaciones irregulares que excedan su responsabilidad y precisen la intervención de un superior jerárquico.

CE5.7 Explicar los riesgos personales derivados de la intervención ante irregularidades detectadas procedentes de la actuación de los clientes, así como las medidas para minimizarlos.

C6: Aplicar las funciones auxiliares a la dirección del juego, interpretando los distintos manuales de procedimientos y los reglamentos de apertura y cierre de mesas de juego.

CE6.1 Identificar el personal de la sala de juego de un casino implicado en la apertura y cierre de las mesas de juego en relación con sus correspondientes acciones.

CE6.2 Describir la documentación oficial de las mesas de juego utilizada en la apertura y cierre de las mesas y explicar su uso.

CE6.3 Exponer la normativa referida a la apertura y cierre de mesas de los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte, Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa.

CE6.4 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de supervisión de apertura y cierre de mesas de juego y cumpliendo la normativa vigente:

- Supervisar la exposición y recogida de fichas.
- Realizar operaciones de recuento de fichas, comprobando su cantidad, valor e importe total, adoptando de memoria las tablas de conversión de los principales valores de fichas.
- Verificar su correspondencia con el importe escrito en la documentación oficial.

CE6.5 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de supervisión de cambio de efectivo por fichas y cumpliendo un procedimiento:

- Supervisar la información recabada del cliente acerca del cambio, utilizando los procedimientos.
- Atender al anuncio de la petición de cambio efectuado por el supuesto crupier.
- Supervisar el cambio de efectivo por fichas efectuado por el supuesto crupier, adoptando técnicas de cálculo mental, para verificar que el contravalor en fichas del efectivo es correcto.
- Supervisar la exposición de fichas y efectivo.

CE6.6 Describir el procedimiento de anotación de salidas y entradas de la banca de fichas y efectivos procedentes de apuestas, argumentando su existencia y el rigor necesario.

CE6.7 En un supuesto práctico, evaluar el ritmo de las partidas y su adecuación a los objetivos de la empresa, utilizando los tiempos proporcionados por el supuesto.

CE6.8 Argumentar la importancia y la necesaria detección de movimientos de fichas que supongan una cantidad importante y el procedimiento de comunicación de los mismos a sus superiores explicando las consecuencias de no hacerlo.

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

C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.6 y CE3.7; C4 respecto a todos sus criterios; C5 respecto a CE5.5; C6 respecto a CE6.4, CE6.5 y CE6.7.

Otras Capacidades:

Reconocer el proceso de supervisión del desarrollo de los juegos y del cumplimiento de la normativa en casinos.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas a la supervisión de los juegos y del cumplimiento de la normativa en casinos.

Respetar los procedimientos generales de seguridad y las normas internas del casino.

Responsabilizarse del trabajo asignado en la supervisión del desarrollo de los juegos y del cumplimiento de la normativa en casinos.

Demostrar un buen hacer profesional.

Actuar con honradez y seriedad en la supervisión de los juegos y del cumplimiento de la normativa en casinos.

Mantener la concentración en el desempeño de la tarea.

Comunicarse eficazmente con otros miembros del casino, respetando los canales establecidos en la organización.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento, ya sean clientes, superiores o personal del establecimiento.

Demostrar cierta autonomía en la resolución de las contingencias ocurridas durante el desarrollo del juego en el casino.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos en la supervisión de los juegos y del cumplimiento de la normativa vigente en casinos.

Contenidos

1 Reglamentos de juegos de mesa en casinos

Reglamento de casinos de juego. El juego de Black Jack: definición, equipamiento y material: mesa, naipes y sabot, personal afecto y acciones: jefe de mesa y crupier; jugadores: sentados y de pie; reglas del juego. El juego de Póquer con descarte: definición, equipamiento y material, personal afecto y acciones y reglas del juego. El juego de Póquer sin descarte: definición, equipamiento y material: mesa, naipes y sabot, personal afecto y acciones: jefe de mesa y crupier; jugadores: sentados y de pie; reglas del juego. El juego de Punto y banca: definición, equipamiento y material: mesa, naipes y sabot, personal afecto y acciones: jefe de mesa y crupier; jugadores; banca; reglas del juego. El juego de Ruleta francesa: definición; equipamiento y material: cilindro y disco giratorio, mesa, tablero y paño; personal afecto y acciones: jefe de mesa, subjefe de mesa, crupieres y extremos de mesa; reglas del juego: combinaciones posibles: apuestas múltiples y apuestas sencillas, mínimos y máximos de las apuestas y desarrollo del juego. El juego de Ruleta americana: definición, equipamiento y material, personal afecto y acciones; reglas del juego. Diferencias respecto a la ruleta francesa.

2 La función de supervisión de juegos de mesa

El jefe de mesa: perfil, actitudes y aptitudes, funciones, ubicación del puesto, equipamiento, material y documentación.

Las instalaciones, equipos y material necesario: identificación por juegos, estado de uso y funcionamiento.

La supervisión: la importancia de la supervisión en los casinos, objetivos de la supervisión, principios de la supervisión, desarrollo de la supervisión durante los diferentes juegos, diferencias entre la tarea directiva de control y la función de supervisión, técnicas para supervisar con éxito las mesas de juego en los casinos.

Diferencias entre hacer un trabajo uno mismo y supervisar a otros: cambio de actitud, de conocimiento y de habilidades.

3 La vigilancia en mesas de juego

La vigilancia: factores de sospecha durante el desarrollo de los juegos, vigilancia estática y/o dinámica, técnicas de vigilancia, estrategias de control de la zona, turnos de vigilancia. La descripción de personas: el retrato hablado, la técnica descriptiva, características permanentes y variables del rostro humano. Fundamentos de psicología y sociología aplicados a detectar rasgos significativos de la personalidad aplicables al juego, motivación e intereses: bases de la personalidad, necesidades personales y sociales, motivación, actitudes, características de las etapas de desarrollo de la personalidad. Factores de riesgo físico procedentes del entorno y propios de la vigilancia: movimientos repetitivos, posturas forzadas; su prevención. Factores de riesgo psicológicos procedentes de las condiciones de trabajo y de la tarea de vigilancia: estrés y desgaste psíquico; su prevención: estrategias de control del estrés.

4 Las funciones auxiliares a la dirección del juego

Apertura y cierre de mesa: normativa, procedimiento, funciones del jefe de mesa, personal afecto, documentación necesaria, recuento de fichas. Evaluación del desarrollo de los juegos y del ritmo de

las partidas. Procedimientos de control de entradas y salidas de la banca. Procedimientos de actuación ante la detección de movimientos de grandes sumas en las mesas de juego.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula-Taller de casino de 120 m².

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la supervisión del desarrollo de juegos de mesa en casinos, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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 7

Conducción del juego de Punto y banca

Nivel:	2
Código:	MF1772_2
Asociado a la UC:	UC1772_2 - Conducir el juego de Punto y banca
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Aplicar el proceso de admisión de apuestas en el juego de Punto y Banca, adoptando los límites mínimos proporcionados y los máximos establecidos en el reglamento de juego.
- CE1.1** Explicar el reglamento del juego de Punto y Banca en lo referido al procedimiento de admisión de apuestas y a los límites mínimos y máximos de las mismas.
 - CE1.2** Argumentar la importancia de la existencia y la cuantía de los límites mínimos y máximos en las apuestas en el juego de Punto y Banca y las consecuencias de no hacerlo.
 - CE1.3** Identificar, en una mesa de juego de Punto y Banca, las zonas destinadas a los clientes y a los crupieres, así como los casilleros correspondientes a los clientes y a la banca, señalando sus diferencias con otras mesas de juego de naipes.
 - CE1.4** Describir los procedimientos más habituales relacionados con el plazo de apuestas de Punto y Banca en los casos en los que el reglamento de juego no regule y en los que exista regulación.
 - CE1.5** Identificar al personal implicado en el proceso de admisión de apuestas en los juegos de Punto y Banca, en relación con las acciones que realiza cada uno durante el mismo.
 - CE1.6** En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción del juego de Punto y Banca y cumpliendo la normativa:
 - Comunicar verbalmente el inicio y el fin del período de apuestas según las instrucciones recibidas al respecto.
 - Comprobar con rapidez que las apuestas se encuentran dentro del límite mínimo proporcionando en el supuesto y el máximo establecido por el reglamento de juego.
 - Informar a un cliente de la invalidez de su apuesta y explicarle los límites mínimos y máximos que debe cumplir.
- C2:** Aplicar el reglamento del juego de Punto y Banca y los procedimientos más habituales en relación con la conducción de partidas.
- CE2.1** Explicar el reglamento del juego de Punto y Banca en lo referido a los diferentes momentos del juego.
 - CE2.2** Identificar, en mesas de juego de Punto y Banca, los lugares correspondientes al sabot, descartador los casilleros de los clientes y el orden de reparto de los naipes.
 - CE2.3** Describir los procedimientos más habituales relacionados con la conducción del juego de Punto y Banca en los casos en los que el reglamento de juego no regule y en los que existan regulación.
 - CE2.4** Explicar el uso del sabot y de la pala argumentando su uso en el juego de Punto y Banca.

CE2.5 Identificar el valor de cada naipe en el juego de Punto y Banca en función de las diferentes combinaciones que puedan existir.

CE2.6 Explicar la tabla reguladora del juego de Punto y Banca y su aplicación durante la conducción de las partidas.

CE2.7 Identificar el personal implicado en el proceso de conducción del juego de Punto y Banca, en relación con las acciones que realiza cada uno durante el mismo.

CE2.8 Argumentar la importancia de conducir las partidas de Punto y Banca con la mayor agilidad, seguridad y transparencia, explicando las consecuencias de no hacerlo.

CE2.9 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción del juego de Punto y Banca y cumpliendo la normativa:

- Trasladar con la pala una pareja de naipes distribuidos por un supuesto cliente hacia el lugar en que han de ser expuestos durante el juego
- Sumar la puntuación de los naipes adoptando técnicas de cálculo mental.
- Determinar, a la vista de las puntuaciones del Punto y de la Banca, la jugada ganadora o perdedora.
- Cumplir en todo momento el reglamento del juego y las instrucciones recibidas.
- Conducir el juego con la agilidad, seguridad y transparencia requeridas.

CE2.10 Describir el procedimiento, el personal implicado y sus acciones, en el caso de detección de naipes dañados durante el juego.

CE2.11 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento conducción de partidas de Punto y Banca y cumpliendo la normativa:

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

C3: Aplicar el procedimiento de pago de premios, utilizando la tabla de pagos correspondiente al juego de Punto y Banca y cumpliendo la normativa vigente.

CE3.1 Explicar el reglamento de juego de Punto y Banca en lo referido al pago de premios a clientes.

CE3.2 Identificar, en el paño de una mesa del juego de Punto y Banca, las zonas destinadas al pago de premios por apuestas ganadoras.

CE3.3 Identificar el personal implicado en el pago de premios por apuestas ganadoras, en relación con las acciones que realiza cada uno durante el mismo.

CE3.4 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de pago de premios a un cliente en el juego de Punto y Banca y cumpliendo la normativa vigente:

- Interpretar la tabla de pagos correspondiente
- Calcular, empleando técnicas de cálculo mental, el premio correspondiente a diversas apuestas ganadoras.
- Efectuar el pago de distintas cantidades de apuestas realizadas al Punto
- Efectuar el pago de distintas cantidades de apuestas realizadas a la Banca

C4: Aplicar las técnicas de manejo de naipes y fichas durante el desarrollo del juego de Punto y Banca, cumpliendo la normativa vigente.

CE4.1 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de solicitud de naipes a los clientes del juego de Punto y Banca y cumpliendo la normativa vigente:

- Solicitar los naipes del Punto y de la Banca al cliente que tiene el sabot en ese momento.
- Vigilar la correcta extracción de los naipes por el cliente.
- Trasladar los naipes extraídos por el cliente al lugar correspondiente con agilidad, seguridad y transparencia.

CE4.2 Identificar, en una mesa de juego de Punto y Banca los lugares destinados a las apuestas de Punto y a las de Banca.

CE4.3 Identificar, en una mesa de juego de Punto y Banca la zona destinada a la exposición de los naipes.

CE4.4 Identificar, en una mesa de juego de Punto y Banca, los lugares donde deben retirarse las fichas de las apuestas perdedoras y los naipes empleados una vez jugada la mano.

CE4.5 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de fin de jugada y cumpliendo la normativa vigente, argumentar la importancia de retirar los naipes al descartador una vez terminada la mano y efectuados todos los pagos desde el punto de vista de posibles reclamaciones explicando las consecuencias de no hacerlo.

CE4.6 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de juego de Punto y Banca y cumpliendo la normativa vigente:

- Retirar las fichas del paño, tanto las apuestas perdedoras como las propinas y colocarlas en la bandeja de fichas y el cajón de propinas.
- Presentar las fichas correspondientes a un premio de forma diferenciada a la apuesta del cliente.
- Aproximar las fichas de las apuestas ganadoras a los clientes que juegan de pie.

CE4.7 Explicar los riesgos personales derivados del manejo de pala, naipes y fichas, relativos a movimientos repetitivos y posturas forzadas, así como las medidas a adoptar para su prevención.

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

C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.10 y CE2.11; C3 respecto CE3.4; C4 respecto a CE4.1 y CE4.6

Otras Capacidades:

Reconocer los procedimientos de conducción del juego de Punto y Banca en casinos.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas a la conducción del juego de Punto y Banca en casinos.

Respetar los procedimientos generales de seguridad y las normas internas del casino.

Responsabilizarse del trabajo asignado en la conducción del juego de Punto y Banca en casinos.

Demostrar un buen hacer profesional.

Actuar con honradez y seriedad en la conducción del juego de Punto y Banca en casinos.

Mantener la concentración en el desempeño de la tarea.

Demostrar la transparencia en el juego del Punto y Banca mediante el gesto de limpieza de manos.

Comunicarse eficazmente con otros miembros del casino, respetando los canales establecidos en la organización.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento, ya se trate de clientes, superiores o personal del establecimiento.

Demostrar autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con la conducción del juego de Punto y Banca.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos en la conducción del juego de Punto y Banca.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria referida a la conducción del juego de Punto y Banca en casinos.

Contenidos

1 Procedimientos de admisión de apuestas en el juego de Punto y Banca

Reglamento de juego a lo referido a apuestas: establecimiento de límites, razones de su existencia.

Personal implicado y sus funciones.

Zonas destinadas a clientes y crupieres.

Procedimientos más habituales referidos al anuncio del inicio de las apuestas e información de mínimos y máximos.

Anomalías durante las apuestas y procedimientos asociados.

2 Técnicas y procedimientos de conducción del juego de Punto y Banca

Reglamento de juego de ámbito autonómico. Personal implicado y sus funciones. Características del equipamiento y material: ubicación, uso del sabot. Puntuación o valor de los naipes de la baraja.

Puntuación en función de distintas combinaciones. Técnicas de manejo de naipes durante la conducción del juego de Punto y Banca: utilización de la pala, forma de exposición. Recogida de naipes según su orden.

Forma de traslado de naipes al descartador. Procedimientos más habituales referidos a la conducción. Adaptación de los tiempos de trabajo a la complejidad de la partida.

Anomalías durante la conducción y procedimientos asociados. Prevención de riesgos laborales en la conducción de partidas de Punto y Banca: factores de riesgo físicos procedentes del entorno y del manejo de pala, naipes y fichas y su prevención.

Factores de riesgo psicológico procedentes de las condiciones de trabajo y su prevención. Prevención laboral ante la presencia de clientes conflictivos.

3 Técnicas y procedimientos de pago de premios en Punto y Banca

Reglamento de juego a lo referido al pago de premios en el juego de Punto y Banca. Personal implicado y sus funciones. Tipos de pagos en Punto y Banca: pago a la par, y tabla de pagos de Punto y Banca.

Técnicas básicas y estrategias para la realización ágil de operaciones matemáticas simples. Casilleros de pago de premios. Técnicas de pago rápido de apuestas: pago y recogida de apuestas con fichas del mismo valor, pago de apuestas con fichas de diferente valor, pagos por el total, reducción de apuestas en el pago, procedimientos de almacenamiento para el ordenado de fichas de apuestas en la banca.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula-Taller de casino de 120 m².

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la conducción del juego de Punta y banca, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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.