

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Actividades para el juego en mesas de casinos

| | |
|-----------------------|-----------------------------|
| Familia Profesional: | Hostelería y Turismo |
| Nivel: | 2 |
| Código: | HOT541_2 |
| Estado: | BOE |
| Publicación: | RD 544/2023 |
| Referencia Normativa: | RD 561/2011 |

Competencia general

Desarrollar actividades de conducción, arbitraje, revisión y abono de premios correspondientes a las apuestas ganadoras en los juegos de Black Jack, Póquer sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca, mini Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa, cumpliendo objetivos de la empresa referidos a participación de juego responsable, prohibición de blanqueo de capitales, protección medioambiental, prevención de riesgos laborales y a los estándares de calidad y responsabilidad.

Unidades de competencia

- UC1769_2:** Desarrollar actividades complementarias de juegos de mesa en casinos
- UC1770_2:** Conducir el juego de Black Jack
- UC1771_2:** Conducir el juego de Póquer sin descarte
- UC1772_2:** Conducir los juegos de Punto y banca y mini Punto y banca
- UC1773_2:** Conducir los juegos de la Ruleta americana y Ruleta francesa
- UC1774_2:** Supervisar el desarrollo de juegos de mesa en casinos
- UC2687_2:** Conducir el juego de Póquer de círculo
- UC1768_1:** COMUNICARSE EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS COLECTIVOS DE DINERO Y AZAR
- UC9996_2:** COMUNICARSE EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

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

Sectores Productivos

Se ubica en el sector productivo del juego, en el subsector de casinos de juego.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

- Crupieres
- Jefes de mesa de casino
- Jefes de sala de casino

Formación Asociada (750 horas)

Módulos Formativos

- MF1769_2:** Desarrollo de actividades complementarias en mesas de casinos (60 horas)
- MF1770_2:** Conducción del juego del Black Jack (60 horas)
- MF1771_2:** Conducción del juego de Póquer sin descarte (60 horas)
- MF1772_2:** Conducción de los juegos de Punto y banca y mini Punto y banca (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)
- MF2687_2:** Conducción del juego de Póquer de círculo (60 horas)
- MF1768_1:** COMUNICACIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS COLECTIVOS DE DINERO Y AZAR (60 horas)
- MF9996_2:** COMUNICACIÓN EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL (120 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

Desarrollar actividades complementarias de juegos de mesa en casinos

Nivel: 2
Código: UC1769_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Organizar los materiales para la apertura de mesas y el desarrollo de los juegos de Black Jack, Póquer sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca, mini Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa, adoptando los procedimientos internos y respetando la Normativa aplicable del juego.

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

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

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

CR1.4 El material de juego, como naipes, sabot, barajadora automática, pala, cartas de corte, paño, bolas, marcadores para la ficha de color, 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, para cumplir con la normativa aplicable y el procedimiento interno.

CR1.5 La documentación oficial de la mesa se comprueba, cumplimentándola 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 sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca, mini Punto y banca, según la normativa aplicable del 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 clientela y empleados puedan verificar su disposición según el orden inicial presentado por el fabricante, que no faltan ni sobran y que ninguno presenta marcas, desgastes ni roturas, para informar a la persona responsable en caso de detectarse alguna anomalía.

CR2.2 El abanico de naipes expuesto se voltea en presencia de la clientela, realizando un movimiento continuo y fluido, procediendo a su mezclado, para asegurar 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 y uso exclusivo de las yemas de los dedos para prevenir que algún naipe sea apartado o señalado.

- Agrupándolos en el centro de la mesa, haciendo movimientos regulares envolventes de ambas manos para formar un único mazo de cartas.

CR2.4 Los naipes se barajan:

- Sobre la mesa según el juego y el procedimiento interno de manipulación, para asegurar una mezcla efectiva, rápida y transparente.

- Introduciéndolos en un barajador automático, o en el sabot, en su caso, de la forma indicada por el fabricante, procediendo previamente a su barajado, para asegurar una mezcla efectiva, rápida y transparente.

- Ofreciéndolos a la clientela, en caso de barajado manual, junto con la carta de corte para que éste proceda a indicar el punto donde el crupier debe realizar el corte.

CR2.5 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 la normativa aplicable del juego.

CR2.6 Los naipes se introducen en el distribuidor de cartas (sabot o barajador automático) y los primeros se descartan al descartador en el número establecido por la normativa aplicable del juego.

CR2.7 La mesa se custodia desde el lugar establecido según el procedimiento interno, evitando mediante vigilancia riesgos de fraude y para facilitar el acceso del crupier a todos los puntos de la misma.

CR2.8 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 empresa específico.

RP3: Cambiar fichas a la clientela en los plazos y modos establecidos por el procedimiento interno y la normativa aplicable del juego, garantizando su transparencia, para propiciar su participación en los juegos de Black Jack, Póquer sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca, mini Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa.

CR3.1 El cambio solicitado por la clientela se anuncia de forma clara y audible, facilitando que la persona responsable vigile el proceso para garantizar la transparencia del cambio.

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

CR3.3 La información acerca del tipo de cambio a efectuar, se recaba en su caso de la clientela, facilitando una participación en el juego para atender las preferencias individuales.

CR3.4 El contravalor en fichas se extrae de la banca, exponiéndolo 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 a la clientela en el resto de los juegos, para exponer de modo claro y ordenado la acción.

CR3.6 Las fichas entregadas por la clientela se trasladan con la mano a la bandeja de fichas y, en el caso de billetes, introduciéndolos en el cajón de efectivo con ayuda de la T, según el procedimiento interno para garantizar 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, comunicando a la persona responsable en caso de producirse contingencias durante el cambio para cumplir el procedimiento interno de transparencia y control del proceso.

CR3.8 Las medidas de prevención de riesgos laborales derivados de los movimientos repetitivos de manejo de fichas y presencia de clientela conflictiva se adoptan conforme a lo estipulado en el plan de empresa específico.

RP4: Desarrollar acciones de control de los materiales, finalizadas las partidas del juego de Black Jack, Póquer sin descarte, Punto y banca, mini Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa según la normativa aplicable del juego y el procedimiento interno, para proceder al cierre de la mesa de juego por las personas responsables de la sala.

CR4.1 Las fichas según su valor se presentan sobre la mesa de juego ordenadas, facilitando la identificación de las distintas cantidades de las que está compuesta la banca para garantizar el control y supervisión en la finalización del proceso de juego.

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

CR4.3 El cajón del efectivo se vacía sobre la mesa en presencia de las personas responsables del cierre, y/o en su caso en una sala habilitada para tal efecto, mostrando el interior del mismo para que los presentes puedan comprobar que queda vacío.

CR4.4 Los billetes se agrupan por su valor, extendiéndolos según criterios internos, procediendo a su recuento para entregar posteriormente a la persona responsable de caja.

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

CR4.6 Las fichas que componen la propina se agrupan por su valor, presentándose de modo claro y ordenado, posibilitando que la persona responsable del cierre pueda 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 contingencias como que no faltan ni sobran naipes, que ninguno presenta marcas, desgastes ni roturas, entre otras, para informar a la persona responsable en caso de detectar anomalías.

CR4.8 El material de juego, como naipes, sabot o barajador automático, 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.

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 sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca, mini Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa y sus materiales, como cilindro, paño, T, cajón de efectivo, bandeja de fichas y cajón de propinas. Uniformes y acreditaciones personales.

Productos y resultados

Elementos materiales para apertura de mesas y desarrollo de juegos en mesas de casinos organizados. Barajas para el desarrollo de juegos de Black Jack, Póquer sin descarte y Punto y banca y mini Punto y banca preparadas. Fichas de juego para clientela cambiadas. Acciones de control de materiales de juego finalizadas las partidas desarrolladas.

Información utilizada o generada

Normativa aplicable del juego en casino. Documentación oficial de las mesas de juego. Normativa aplicable de los juegos de Black Jack, Póquer sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca, mini Punto y banca, Ruleta francesa y Ruleta americana. Manuales de procedimientos internos del casino. Manual

informativo relativo a juego responsable. Normativa aplicable de protección de datos. Normativa aplicable higiénico-sanitaria. Plan de prevención de riesgos laborales. Listado de clientela con acceso prohibido a la sala de juego. Normativa aplicable de prohibición de acceso a clientela.

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 clientela en el juego de Black Jack, verificando la transparencia de las mismas, para asegurar que el juego se desarrolle según la normativa aplicable de casinos.

CR1.1 El turno de juego se anuncia, emitiendo con voz clara y audible la comunicación para que la clientela realice sus apuestas en el juego de Black Jack.

CR1.2 Las apuestas hechas por la clientela se revisan, controlando visualmente las mismas de manera que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por la normativa aplicable del juego para informar, en su caso, de modificaciones en situaciones de ilegalidad como faltante, sobrante, entre otros.

CR1.3 El anuncio del "no va más" o fin del plazo de apuestas, se emite verbalmente, con voz clara y audible, informando a la clientela que ha finalizado el turno de apuestas en el juego del Black Jack para continuar con el proceso.

CR1.4 Las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas en el juego del Black Jack se comunican de inmediato a la persona responsable, cumpliendo con el procedimiento interno de seguridad y control para garantizar la satisfacción de clientela y empresa.

RP2: Conducir el desarrollo de partidas del juego de Black Jack con clientela, según la normativa aplicable, 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 o del barajador automático de uno en uno:

- Distribuyéndolos boca arriba, entre los casilleros con apuestas y para la banca, para anunciar con voz clara y audible la puntuación de la clientela y que la decisión en el juego, ya sea pedir, doblar, rendir, asegurar o plantarse, en su caso, queda facilitada.

- Repartiendo los adicionales a la clientela, previa solicitud, para que el juego continúe.

- Distribuyéndolos de uno en uno y boca arriba de manera que la continuidad del juego quede garantizada.

CR2.2 La puntuación de los naipes adicionales repartidos y los iniciales se calcula:

- Facilitando la decisión de la clientela de plantarse o seguir jugando, con exactitud, rapidez y sin utilizar medios tecnológicos ni manuales, para que la continuidad de la partida quede garantizada.

- Informando a la clientela de que su apuesta es perdedora, si la suma de la puntuación de los naipes, supera el máximo establecido por la normativa aplicable del juego, de manera que sus fichas queden retiradas al compartimento de la banca y los naipes al descartador.

CR2.3 Los naipes adicionales para la banca se extraen, sumando al inicial, hasta que la puntuación alcance el mínimo establecido por la normativa aplicable del juego para que la continuidad de la partida quede garantizada.

CR2.4 La comparación visual de las jugadas de la clientela y las de la banca se efectúa, determinando, en función de la normativa aplicable del juego del Black Jack, si procede pagar un premio, retirar la apuesta o anunciar un empate, para que la continuidad de la partida quede garantizada.

CR2.5 Las partidas de Black Jack se conducen con agilidad de modo que las manos se sucedan ininterrumpidamente, vigilando de manera exhaustiva, con el fin de que los riesgos de trampas queden minimizados.

CR2.6 Las contingencias ocurridas durante el desarrollo del juego como naipes dañados durante el juego, presencia de clientela conflictiva, entre otros, se comunican de inmediato a la persona responsable, cumpliendo con el procedimiento interno de seguridad y calidad para que la continuidad del juego, integridad de la clientela y del personal queden garantizados.

CR2.7 Las medidas relativas a la prevención de riesgos físicos y psicosociales propios del puesto, como ruido general, movimientos repetitivos, posturas forzadas, trabajo nocturno y rotación de turnos, se adoptan de acuerdo con el plan de prevención establecido.

RP3: Pagar premios, conforme a la tabla de pagos de Black Jack, garantizando su transparencia y ejecución de la siguiente mano para que se desarrolle según el procedimiento interno y la normativa aplicable de casinos.

CR3.1 El importe en fichas a pagar, establecido por la tabla de pagos del juego se extrae del compartimento de la banca, pagando por igualación y/o se presenta de forma visiblemente diferenciada junto a las apuestas efectuadas por la clientela, para que la comprobación por su parte, quede facilitada.

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

CR3.3 Los naipes de la clientela se recogen de manera ordenada, de derecha a izquierda, colocándolos boca abajo en el descartador, para su comprobación en previsión de posibles reclamaciones.

CR3.4 Los naipes de la banca se retiran, colocándolos boca abajo en el descartador, encima de los retirados a la clientela, para facilitar su comprobación en su caso y la mano quede finalizada.

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

CR3.6 Las contingencias ocurridas durante el desarrollo del juego se comunican de inmediato a la persona responsable, cumpliendo con el procedimiento interno de seguridad para que la integridad de la clientela y del personal queden garantizados.

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. Uniformes y acreditaciones personales.

Productos y resultados

Turno de apuestas con clientela en el juego de Black Jack conducido. Desarrollo de partidas del juego de Black Jack, conducido. Premios conforme a la tabla de pagos, pagados.

Información utilizada o generada

Normativa aplicable del juego del Black Jack. Manuales de procedimientos internos del casino. Instrucciones internas. Listado de clientela con acceso prohibido a la sala de juego. Normativa aplicable de prohibición de acceso a clientela. Manual informativo relativo a juego responsable. Normativa aplicable de protección de datos. Normativa aplicable higiénico-sanitaria. Plan de prevención de riesgos laborales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

Conducir el juego de Póquer sin descarte

Nivel: 2
Código: UC1771_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Conducir el turno de apuestas con clientela en el juego de Póquer sin descarte, verificando la legalidad y transparencia de las mismas, con el fin de que se desarrolle el juego según la normativa aplicable de casinos.

CR1.1 El turno de juego se anuncia, emitiendo con voz clara y audible la comunicación para que la clientela realice sus apuestas en el juego del póquer sin descarte.

CR1.2 Las apuestas hechas por la clientela se revisan, controlando visualmente las mismas de manera que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por la normativa aplicable del juego e informando, en su caso, de modificaciones en situaciones de ilegalidad como faltante, sobrante, entre otros.

CR1.3 El anuncio del "no va más" o fin del plazo de apuestas, se emite verbalmente, con voz clara y audible, informando a la clientela y jefe de mesa que ha finalizado el turno de apuestas en el juego del Póquer sin descarte para continuar con el proceso de juego.

CR1.4 Las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas se comunican de inmediato a la persona responsable, cumpliendo con el procedimiento interno de seguridad y control para garantizar la satisfacción de clientela y empresa.

RP2: Conducir partidas con clientela de Póquer sin descarte, según la normativa aplicable del juego, 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, para iniciar el juego:

- Comenzando por la clientela situada a la izquierda y adjudicando los naipes en el orden, número y forma establecidos en la normativa aplicable del juego.
- Reemplazando el naipe descartado por la clientela, sin que sea descubierto en ningún momento, por otro boca abajo o arriba, en su caso, a cambio de un importe igual a la apuesta inicial.

CR2.2 Las apuestas y los naipes de la clientela que deciden no ir al envite de la banca se retiran según el procedimiento interno, comprobando las apuestas de los que van al envite en cuanto a que sean el doble de la apuesta inicial, para solicitarles su rectificación en caso contrario.

CR2.3 La jugada de la banca se muestra, separando los naipes del resto que la componen, en caso de existir ésta, ya sea mínima (As y Rey), parejas, dobles parejas, tríos, escaleras, color, full, póquer, escaleras de color, escaleras reales, para que el anuncio de la jugada con voz clara y audible de si su jugada es o no ganadora quede entendida por parte de la clientela.

CR2.4 Los naipes de la clientela se descubren con una sola mano, diferenciando su jugada con voz clara y audible, de manera que la comparación con la de la banca y la determinación, si

procede pagar un premio o retirada de la apuesta al compartimento de la banca y la totalidad de sus naipes al descartador queden ejecutados.

CR2.5 Las partidas de Póquer sin descarte se conducen con agilidad de modo que las manos se sucedan ininterrumpidamente, vigilando de manera exhaustiva, para minimizar los riesgos de trampas.

CR2.6 Las contingencias ocurridas durante el desarrollo del juego como naipes dañados durante el juego, presencia de clientela conflictiva, entre otros, se comunican de inmediato a la persona responsable, cumpliendo con el procedimiento interno de seguridad y calidad para que la continuidad del juego, integridad de la clientela y del personal queden garantizados.

CR2.7 Las medidas relativas a la prevención de riesgos físicos y psicosociales propios del puesto, como ruido general, movimientos repetitivos, posturas forzadas, trabajo nocturno y rotación de turnos, se adoptan de acuerdo con el plan de prevención establecido.

CR2.8 Las medidas de prevención relacionadas con la presencia de clientela conflictiva, se adoptan, informando al departamento responsable, para garantizar la seguridad personal.

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

CR3.1 Las fichas de las jugadas que resultan ganadoras se dejan en su lugar, calculando el importe en fichas a pagar según la información de la tabla de pagos de póquer sin descarte correspondiente a la jugada y las apuestas efectuadas por la clientela queden satisfechas.

CR3.2 El importe en fichas a pagar, establecido por la tabla de pagos del juego se extrae del compartimento de la banca, pagando por igualación y/o presentándolo de forma visiblemente diferenciada junto a las apuestas efectuadas por la clientela, para que la comprobación por parte de la clientela quede facilitada.

CR3.3 Las fichas entregadas por la clientela como propina se agradecen cortésmente en nombre de los empleados, depositándolas en el cajón destinado para tal fin, para proceder a su recuento posterior en el cierre de la mesa.

CR3.4 Los naipes de la clientela se recogen de manera ordenada, de derecha a izquierda, colocándolos boca abajo en el descartador, para su comprobación en previsión de posibles reclamaciones.

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

CR3.6 Las contingencias ocurridas durante el desarrollo del juego se comunican de inmediato a la persona responsable, cumpliendo con el procedimiento interno de seguridad para que la integridad de la clientela y del personal queden garantizados.

Contexto profesional

Medios de producción

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

Productos y resultados

Turno de apuestas en los juegos de Póquer sin descarte, conducidos. Partidas con clientela, conducidas. Premios conforme a la tabla de pagos, pagados.

Información utilizada o generada

Normativa aplicable de los juegos de Póquer sin descarte. Tabla de pagos de Póquer sin descarte. Manuales de procedimientos internos del casino. Instrucciones internas. Listado de clientela con acceso prohibido a la sala de juego, Normativa aplicable de prohibición de acceso a clientela. Manual informativo relativo a juego responsable. Normativa aplicable de protección de datos. Normativa aplicable higiénico-sanitaria. Plan de prevención de riesgos laborales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4

Conducir los juegos de Punto y banca y mini 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 y mini Punto y banca con clientela, verificando la legalidad y transparencia de las mismas, con el fin de que se desarrolle el juego según la normativa aplicable de casinos.

CR1.1 El anuncio del plazo de recepción de apuestas o "hagan juego" se anuncia verbalmente, emitiendo con voz clara y audible, para que la clientela coloque las fichas en los casilleros correspondientes según la normativa aplicable del juego.

CR1.2 Las apuestas hechas por la clientela se revisan, controlando visualmente las mismas de manera que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por la normativa aplicable del juego para informar a la clientela, en su caso, de modificaciones en situaciones de ilegalidad como faltante, sobrante, entre otros.

CR1.3 El anuncio del "no va más" o fin del plazo de apuestas en el juego de Punto y banca, se realiza verbalmente, emitiéndolo con voz clara y audible, para informar a la clientela y al responsable 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 la persona responsable, cumpliendo con el procedimiento interno de seguridad y control para garantizar la satisfacción de clientela y empresa.

RP2: Conducir partidas de Punto y banca y mini Punto y banca, según la normativa aplicable del juego, garantizando su transparencia y a un ritmo de trabajo ágil para permitir el cumplimiento de los estándares u objetivos establecidos por la empresa.

CR2.1 El sabot, en caso de partidas de Punto y banca, se aproxima a la clientela más cercana al casillero marcado con el número uno, solicitándole la extracción de naipes bajo supervisión, para que ésta coincida en número y modo con lo establecido en la normativa aplicable del juego.

CR2.2 Los naipes, en caso de partidas de mini Punto y banca, se extraen por el crupier, ejecutando la acción hasta la definición del pase, para que el juego quede conducido.

CR2.3 La puntuación de los naipes del punto y de la banca descubiertos por la clientela se suma mentalmente, anunciando con voz clara y audible, y recogiendo los naipes con ayuda de la pala y trasladándolos, para su exposición, a la zona del paño que establece la normativa aplicable del juego.

CR2.4 Los naipes adicionales, en su caso, se solicitan verbalmente a la clientela que tiene el sabot en ese momento, utilizando las expresiones como carta al punto, carta a la banca entre otras, para que el traslado con ayuda de la pala, al lugar del paño establecido, quede ejecutado.

CR2.5 La jugada ganadora en base a la normativa aplicable del juego se anuncia con voz clara y audible, informando a la clientela con expresiones como la banca gana con, el punto gana con y

el sabot pasa, puntos iguales, el empate paga ocho a uno, entre otros, para que el resultado obtenido quede entendido.

CR2.6 Las apuestas perdedoras se retiran manualmente al compartimento de la banca desde el croupier pagador hacia el de la pala, finalizando por las apuestas de la clientela que se encuentran de pie, y en caso de las modalidades de mini Punto y banca, empezando por el puesto 1, hasta que queden recogidas.

CR2.7 Las partidas de Punto y banca, y mini Punto y banca se conducen con agilidad de modo que las manos se sucedan ininterrumpidamente, vigilando de manera exhaustiva, para minimizar los riesgos de trampas.

CR2.8 Las contingencias ocurridas durante el desarrollo del juego como naipes dañados durante el juego, presencia de clientela conflictiva, entre otros, se comunican de inmediato a la persona responsable, cumpliendo con el procedimiento interno de seguridad y calidad para que la continuidad del juego, integridad de la clientela y del personal queden garantizados.

RP3: Pagar premios, de Punto y banca, y mini Punto y banca, garantizando su transparencia para preparar la siguiente mano, según el procedimiento interno y la normativa aplicable del juego.

CR3.1 Las apuestas ganadoras se pagan, a la par, por igualación o descontando un 5% siempre que gana la banca o el 50% cuando la banca gana con la puntuación de seis, para cumplir con la normativa aplicable del juego y opción elegida por el casino.

CR3.2 Las apuestas ganadoras se pagan, desde el croupier pagador hacia el de la pala, finalizando por las apuestas de la clientela que se encuentran de pie, y en caso de la modalidad de mini Punto y banca, empezando por el puesto 1, hasta que queden todas recogidas.

CR3.3 Los pagos de banca susceptibles de descuesto del 5% o el 50% según situación y las de empate, se colocan de forma visiblemente diferenciada, situándolas junto a las apuestas ganadoras, con el fin de que la comprobación de la clientela y del jefe de mesa quede facilitada.

CR3.4 Las fichas entregadas por la clientela como propina se agradecen cortésmente en nombre del personal empleado, depositándolas 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, depositándolos en función de las modalidades para dar por finalizada la mano:

- En el descartador, en caso de la modalidad de mini Punto y banca.

- En la cesta del centro de la mesa en caso de la mesa tradicional de 14 puestos.

CR3.6 El paño de juego se comprueba visualmente al término de la mano, verificando que no han quedado naipes sobre él, con el fin de que quede para la siguiente mano preparado.

CR3.7 Las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas en el juego de Punto y banca se comunican de inmediato a la persona responsable, cumpliendo con el procedimiento interno de seguridad y control para garantizar la satisfacción de clientela y empresa.

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, cesta y descartador. Mesa de juego, paño, T, cajón de efectivo, bandeja de fichas y cajón de propinas.

Productos y resultados

Turno de apuestas en el juego de Punto y banca y mini Punto y banca, conducido. Partidas de Punto y banca, y mini Punto y banca, conducidas. Premios de Punto y banca, y mini Punto y banca conforme a la tabla, pagados.

Información utilizada o generada

Normativa aplicable de los juegos Punto y banca, y mini Punto y banca. Tabla de pagos. Manuales de procedimientos internos del casino. Instrucciones internas. Listado de clientela con acceso prohibido a la sala de juego. Normativa aplicable de prohibición de acceso a clientela. Manual informativo relativo a juego responsable. Normativa aplicable de protección de datos. Normativa aplicable higiénico-sanitaria. Plan de prevención de riesgos laborales.

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 clientela, verificando la legalidad y transparencia de las mismas, con el fin de que se desarrolle el juego según la normativa aplicable de casinos.

CR1.1 El inicio del turno de apuestas se anuncia verbalmente con expresiones como, "hagan juego" entre otras, emitiendo con voz clara y audible, para que la clientela coloque las fichas en los casilleros elegidos, según la normativa aplicable de casinos.

CR1.2 Las apuestas solicitadas por la clientela se anuncian con voz alta y clara, verificando visualmente su conformidad para emplazarlas 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 la clientela indique.

CR1.3 El paño se revisa visualmente, comprobando que no existen fichas de ubicación confusa en las suertes sencillas, 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, entre otras, para el desarrollo según la normativa aplicable del juego.

CR1.4 Las fichas ubicadas en lugares confusos se corrigen, 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 la clientela, evitando confusión en las apuestas para la continuidad del juego.

CR1.5 Las apuestas hechas por la clientela se revisan, controlando visualmente las mismas de manera que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por la normativa aplicable para informar en su caso, de modificaciones en situaciones de ilegalidad como faltante, sobrante, entre otros.

CR1.6 El anuncio del "no va más" o fin del plazo de apuestas en el juego la Ruleta americana y Ruleta francesa se realiza verbalmente, emitiendo con voz clara y audible, para informar a la clientela que ha finalizado el turno de apuestas, antes de la caída de la bola.

CR1.7 Las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas en el juego de la Ruleta americana y Ruleta francesa se comunican de inmediato a la persona responsable, cumpliendo con el procedimiento interno de seguridad y control para garantizar la satisfacción de clientela y empresa.

RP2: Conducir partidas de Ruleta americana y Ruleta francesa, según la normativa aplicable de casinos, garantizando su transparencia y a un ritmo de trabajo ágil que permita el cumplimiento de los estándares de calidad, seguridad y prevención de riesgos laborales 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 la clientela 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 la clientela pueda 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, continuando con el proceso del juego.
- Con la cazoleta del rastrillo en el juego de la Ruleta francesa, mientras se anuncian todas las suertes ganadoras, continuando con el proceso del juego.
- Con el dedo índice, en caso de disponer de pista de vecinos el número ganador sobre la misma, para continuar con el proceso del juego.

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 revisión del paño, para verificar 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 con el fin de depositar en la zona de la mesa de juego establecida por el procedimiento interno.

CR2.6 Las fichas que ocupan posiciones ganadoras se ordenan, presentándolas sin desplazarlas de su posición, por su cantidad, 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 turno de apuestas en el juego de Ruleta francesa y de Ruleta americana se comunican de inmediato a la persona responsable, cumpliendo con el procedimiento interno de seguridad y control para garantizar la satisfacción de clientela y empresa.

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 seguimiento de la tirada, según el procedimiento interno y la normativa aplicable del juego.

CR3.1 Las fichas a pagar a cada apuesta premiada se calculan mentalmente, utilizando la información de la tabla de pagos correspondiente para que las apuestas efectuadas por la clientela queden garantizadas.

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 anunciando el importe total alto y claro, para facilitar la comprobación por parte de clientela y supervisor.

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

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

CR3.5 Las contingencias ocurridas durante el pago de premios se comunican de inmediato a la persona responsable, cumpliendo con el procedimiento interno de seguridad y control para garantizar la satisfacción de clientela y empresa.

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, marcadores, bolas, rastrillos, dolly y chipeador 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

Turnos de apuestas en los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa, conducidos. Partidas conducidas. Premios conforme a tabla de pagos, pagados.

Información utilizada o generada

Normativa aplicable de los juegos de la Ruleta francesa y Ruleta americana. Tabla de pagos. Manuales de procedimientos internos del casino. Instrucciones internas. Listado de clientela con acceso prohibido a la sala de juego. Normativa aplicable de prohibición de acceso a clientela. Manual informativo relativo a juego responsable. Normativa aplicable de protección de datos. Normativa aplicable higiénico-sanitaria. Plan de prevención de riesgos laborales.

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 sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca, mini Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa, empleando técnicas de supervisión para garantizar su transparencia y la aplicación de la normativa aplicable del juego en casinos.

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

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

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

CR1.4 Las jugadas y acciones de la clientela se vigilan exhaustivamente, evitando cualquier intento de fraude, para garantizar su transparencia y la aplicación de la normativa aplicable del juego en casinos.

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

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

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

RP2: Desarrollar funciones auxiliares a la dirección del juego, en coordinación con las personas responsables para garantizar su ejecución, transparencia y la aplicación de la normativa aplicable del juego en casinos.

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

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, entregando a la persona responsable para efectuar el balance de la mesa.

CR2.3 Los movimientos de fichas que supongan una cantidad importante, se anotan en su caso, y según el procedimiento interno, en la documentación correspondiente, informando de los mismos a la persona responsable.

CR2.4 La escasez de fichas de determinado valor se detecta en cualquier momento del juego, solicitando los cambios de fichas correspondientes a la persona responsable, para comprobar que los cambios atienden a lo solicitado y el documento establecido quede firmado según el procedimiento interno.

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 clientela, duda o incidencia con el fin de garantizar la transparencia y legalidad del mismo.

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

CR3.2 La intervención de la persona responsable en todos aquellos casos irregulares relacionados con la actuación del crupier se produce inmediatamente, de modo verbal y salvaguardando la imagen de este ante la clientela.

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 la persona responsable efectúe su sustitución.

CR3.4 Las incidencias acaecidas durante el juego, como caídas de fichas y naipes, entre otros se resuelven para que el procedimiento interno quede garantizado.

CR3.5 Las reclamaciones de clientela por pago de premios o jugadas dudosas en los juegos de naipes, y en aplicación del procedimiento interno, se resuelven, recomponiendo las jugadas en su caso y si el juego lo permite, para facilitar la continuidad del juego.

CR3.6 Las reclamaciones que excedan su responsabilidad o cuya solución no haya convencido a la clientela, se comunican de inmediato a la persona responsable, para que la satisfacción de ambas partes quede garantizada.

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

Contexto profesional

Medios de producción

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

Productos y resultados

Irregularidades en el desarrollo de los juegos de casino detectadas. Funciones auxiliares a la dirección del juego desarrolladas. Fases del juego ante irregularidades intervenidas.

Información utilizada o generada

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

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

UNIDAD DE COMPETENCIA 7

Conducir el juego de Póquer de círculo

Nivel: 2
Código: UC2687_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Conducir partidas con clientela de Póquer de círculo, según la normativa aplicable del juego, garantizando su transparencia y a un ritmo de trabajo ágil que permita el cumplimiento de los estándares u objetivos establecidos por la empresa.

CR1.1 Los naipes formados por 52 cartas divididos en 4 palos o grupos de 13 cartas cada uno, se comprueban, exponiéndolos sobre la mesa en abanico para permitir que la clientela y la persona responsable pueda verificar la composición de la baraja.

CR1.2 Las dos barajas completas y de colores diferentes se mezclan, haciendo uso de barajador automático, en su caso, para que la normativa aplicable del juego quede satisfecha.

CR1.3 Los naipes se mezclan ejecutando "una ensalada", recomponiéndolos de cara a la clientela, para posteriormente barajarlos un mínimo de tres veces antes de efectuar un "corte americano".

CR1.4 Los naipes se distribuyen tras el corte final, sobre la "carta de corte", comenzando el reparto por el puesto o compartimento a su izquierda o derecha, de forma que la disposición de los naipes quede boca abajo, en el orden, número y forma establecidos por la normativa aplicable del juego.

RP2: Conducir el turno de apuestas con clientela en los juegos de Póquer de círculo, verificando la legalidad y transparencia de las mismas, con el fin de que el juego se desarrolle según la normativa aplicable de casinos y los estándares de calidad, seguridad y prevención de riesgos laborales u objetivos establecidos por la empresa queden cumplidos.

CR2.1 El marcador o "button" se coloca en el primer puesto a su derecha para indicar el "postre" o último jugador en hablar en la ronda de apuestas, rotando la posición de manera que en cada reparto este, avance.

CR2.2 Las dos primeras posiciones a la izquierda del marcador o "button" se comprueban, controlando que las apuestas obligatorias, como pequeña y gran ciega, cuya cuantía corresponde a la mitad y al mínimo de la mesa respectivamente queden satisfechas.

CR2.3 Las apuestas hechas por la clientela durante las cuatro rondas, se efectúan:

- En la primera ronda sólo por el jugador, revisando las cartas.
- En la segunda ronda o Flop, quemando la primera carta y disponiendo otras tres.
- En la tercera ronda o Turn, quemando una carta y sacando otra.
- En la cuarta ronda o River, quemando o descartando una carta y mostrándola al cliente.

CR2.4 Las apuestas hechas se revisan, controlando visualmente las mismas de manera que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales fijados por la

normativa aplicable del juego, para informar de modificaciones en situaciones de ilegalidad como faltante, sobrante, entre otros.

CR2.5 Las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas se comunican de inmediato a la persona responsable, cumpliendo con el procedimiento interno de seguridad y control para garantizar la satisfacción de clientela y empresa.

CR2.6 Los naipes comunes descubiertos en el centro de la mesa por el croupier se anuncian con voz clara y audible, recogiendo los descartados hacia la izquierda para garantizar que la mezcla no se efectúe.

CR2.7 Las partidas de Póquer de círculo se conducen con agilidad de modo que las manos se sucedan ininterrumpidamente, vigilando de manera exhaustiva, para minimizar los riesgos de trampas.

CR2.8 Las contingencias ocurridas durante el desarrollo del juego se comunican de inmediato a la persona responsable, cumpliendo con el procedimiento interno de seguridad para que la integridad de la clientela y del personal queden garantizados.

RP3: Pagar premios, en el juego de Póquer de círculo, garantizando su transparencia y preparar la siguiente mano, según el procedimiento interno y la normativa aplicable del juego.

CR3.1 La jugada ganadora y marcada por el croupier se anuncia, una vez finalizadas las cuatro rondas de envites, comunicándola con voz clara y audible, para que la clientela y la persona responsable puedan comprobar si su jugada es la ganadora de forma parcial o total.

CR3.2 Las fichas de las apuestas, durante las fases del juego, se recogen, manteniéndolas bajo su control, hasta la finalización de la mano, para que el control y seguridad queden garantizados.

CR3.3 El porcentaje de fichas a pagar, susceptible de extracción, en su caso, se introduce en el cagnote o caja de beneficios o porcentaje, al finalizar la sesión, recontándolo a posteriori para garantizar la normativa aplicable de pagos en casinos.

CR3.4 El cobro por asiento, susceptible de uso, se permite, cobrando al jugador una cuantía por el servicio recibido durante la partida, para garantizar la normativa aplicable de pagos en casinos.

CR3.5 Las fichas entregadas por la clientela como propina se agradecen cortésmente con voz "para empleados, gracias", depositándolas en el cajón destinado para tal fin, para proceder a su recuento, al cierre de mesa.

CR3.6 El paño de juego se comprueba visualmente al término de la mano, verificando que no han quedado naipes sobre él, con el fin de que quede para la siguiente mano, preparado.

Contexto profesional

Medios de producción

Instalaciones del casino dedicadas a los juegos de mesa. Material de juego de Póquer de círculo, fichas, naipes, barajador automático y "button". Mesa de juego de Póquer de círculo, paño, caja de beneficios o cagnote, bandeja de fichas y cajón de propinas.

Productos y resultados

Partidas de Póquer de círculo conducidas. Turno de apuestas en los juegos de Póquer de círculo conducido. Premios, conforme a la tabla de pagos pagados.

Información utilizada o generada

Normativa aplicable del juego de Póquer de círculo. Tabla de pagos. Manuales de procedimientos internos del casino. Instrucciones internas. Listado de clientela con acceso prohibido a la sala de juego, Normativa aplicable de prohibición de acceso a clientela. Manual informativo relativo a juego responsable. Normativa aplicable de protección de datos. Normativa aplicable higiénico-sanitaria. Plan de prevención de riesgos laborales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 8

COMUNICARSE EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS COLECTIVOS DE DINERO Y AZAR

Nivel: 1
Código: UC1768_1
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Proyectar la imagen de la empresa en la atención y el trato a los clientes de establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar con el fin de conseguir la satisfacción de los mismos.

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

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

CR1.3 Las fórmulas de cortesía y la amabilidad en el trato a los clientes se adecuan a los estándares de calidad exigidos por la empresa.

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

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

CR1.6 El servicio prestado durante todo el proceso se atiene a los estándares de calidad establecidos por la empresa.

RP2: Interactuar con clientes de establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar, transmitiendo información operativa y rutinaria de acuerdo con los usos y costumbres socio-profesionales en la organización.

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

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

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

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

CR2.5 La comunicación con los clientes se adapta a la tipología de los mismos, al tipo de juego y al tipo de establecimiento: casino, sala de bingo o salón de juego.

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

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

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

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

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

CR3.3 Los comportamientos de escucha atenta y efectiva se integran en la transmisión y recepción de la información, en el ámbito de su competencia, atendiendo a aspectos de comunicación verbal y no verbal.

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

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

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

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

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

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

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

Contexto profesional

Medios de producción

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

Productos y resultados

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

Información utilizada o generada

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

UNIDAD DE COMPETENCIA 9

COMUNICARSE EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 2
Código: UC9996_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Interpretar el sentido general de la información oral en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico, de forma precisa, emitida por cualquier persona o medio de emisión/comunicación, para identificar la aplicabilidad de los datos y garantizar el servicio.

CR1.1 Los medios de producción asociados a las actividades profesionales se detectan para garantizar su identificación en una situación de trabajo, garantizando su comprensión global en función del contexto en el que se utilicen.

CR1.2 La información oral emitida por distintos medios (comunicación, materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados) se interpreta de forma precisa para favorecer el desarrollo de la actividad, empleando estrategias que permitan inferir los datos recibidos de manera incompleta discriminando los posibles patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación de uso común o específicos del medio.

CR1.3 Las instrucciones de trabajo, advertencias y consejos de operaciones definidas se interpretan, intercambiando información sobre el tema a tratar, a fin de aplicarlas en el desempeño de su competencia, identificando el contexto de la intervención.

CR1.4 Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales manifestadas oralmente por diferentes interlocutores se interpretan, practicando una escucha atenta para extraer las claves principales y presentando, a la vez que transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.

RP2: Interpretar la información y documentación escrita en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico que contengan estructuras y un léxico de uso común, tanto de carácter general como más específico, para realizar la actividad profesional.

CR2.1 La información escrita en un registro técnico, relativa a documentación referida a la actividad profesional se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

CR2.2 La documentación técnica escrita se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, adecuándola a los condicionantes que la pueden afectar (canal de la comunicación: fax, e-mail o carta, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente, impresión de baja calidad, entre otros).

CR2.3 La información implícita en informes y/o documentos se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, para facilitar el análisis de la situación aplicando criterios de contextualización y coherencia relacionados con el sector.

CR2.4 Las interfaces de los soportes informáticos que se visualicen se interpretan en función de la actividad profesional para garantizar el registro y la transmisión de los datos.

CR2.5 Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales que interactúan con otros interlocutores se interpretan practicando una escucha atenta para extraer las claves principales, presentando y transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.

CR2.6 Los avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro situados en el área de trabajo vinculados a su actividad profesional se interpretan para garantizar la seguridad del trabajador como un acto de preservación de su integridad física.

CR2.7 Los textos escritos traducidos con herramientas de traducción, manuales o informáticas se revisan para su mejor interpretación, aplicando criterios de contextualización a su actividad.

CR2.8 El significado de términos desconocidos escritos, en caso de no poder deducirse del contexto o el apoyo visual, se traduce para asimilar la explicación del término utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

RP3: Transmitir oralmente, interactuando en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico con otros interlocutores para realizar las actividades profesionales sobre información relacionada con aspectos técnicos específicos de su competencia, identificando la aplicabilidad de los datos y garantizando servicio.

CR3.1 Los datos para el desarrollo de la actividad profesional se obtienen de las conversaciones y entrevistas mantenidas con otros interlocutores para facilitar su ejecución, a partir de la identificación y valoración de los mismos.

CR3.2 Los datos que se consideren necesarios para el desempeño de la actividad profesional a partir de comunicaciones se extraen utilizando recursos de apoyo a la traducción expresándolos en lengua estándar, con claridad, razonable fluidez y corrección, para la obtención del nivel de información previsto requiriendo, en su caso, las aclaraciones pertinentes para su completa comprensión, aplicando las normas de cortesía, protocolo asociadas al marco cultural u otras adecuadas a contextos de comunicación formal e informal.

CR3.3 La información contextual y no oral que se produce en conversaciones en grupo, visitas, negociaciones, reuniones de trabajo se interpreta procediendo al contraste con el contexto, antecedentes o testimonios para fidelizar los datos a obtener, teniendo en cuenta el tono, humor, significado de expresiones idiomáticas, chistes y comportamientos de los interlocutores.

CR3.4 Las comunicaciones se realizan para conseguir un intercambio de información estandarizado referido a su actividad profesional, garantizando su fiabilidad a través de consultas a la normativa aplicable o a normas internas del propio trabajo o empresa.

CR3.5 Los elementos lingüísticos léxicos y funcionales en un intercambio oral de información se aplican, si procede, para facilitar la interpretación y comunicación, teniendo en cuenta las características del sector.

RP4: Expresar oralmente en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico la información relacionada con aspectos técnicos de la actividad profesional, adaptándose al canal de comunicación, presencial o a distancia que garantice la transmisión de la misma.

CR4.1 Las consideraciones técnicas de operaciones emitidas de forma oral relativas al uso de productos o ejecución de trabajos se comunican para garantizar la ejecución de las actividades

en cualquier contexto (presencial, radiofónico o virtual), considerando las características del medio.

CR4.2 La información expresada de forma oral se emite para facilitar la comunicación de actividades profesionales utilizando vocabulario y construcciones gramaticales que permitan hacerse entender en la transmisión de la misma.

CR4.3 La caracterización sobre los medios de producción presentadas por los interlocutores que interactúan en el desempeño de las actividades profesionales se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.

RP5: Complimentar en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico la documentación, textos rutinarios, sencillos y coherentes, redactando, si procede, teniendo en cuenta la terminología al uso, relativa a expresiones, estructura y formas de presentación para dar respuesta a la actividad profesional.

CR5.1 La documentación se redacta a partir de varias fuentes seleccionadas con coherencia discursiva a fin de conseguir un desempeño efectivo de la actividad profesional, en base al conocimiento de la terminología del sector y de la normativa aplicable en el desempeño de su competencia.

CR5.2 Las expresiones usuales requeridas en los diferentes tipos de documentación (escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, entre otros) se aplican en cualquier comunicación o documentación exigida, para diligenciar los escritos según costumbre y expresiones propias del sector.

CR5.3 Las consideraciones (características del producto, precio, condiciones de pago, transporte, entre otros) presentadas/recibidas, escritas/verbalizadas vinculadas a los interlocutores relacionados con la actividad profesional se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.

Contexto profesional

Medios de producción

Herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos)

Productos y resultados

Interpretación del sentido general de la información oral, de la información y documentación, transmisión oral, expresión oral, cumplimentación de documentación en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico, respectivamente.

Información utilizada o generada

Información procedente de medios de comunicación, materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados. Instrucciones de trabajo/advertencias/avisos/consejos/especificaciones técnicas. Necesidades/reclamaciones/incidencias/malentendidos. Normativa aplicable, recomendaciones internacionales y normas internas de trabajo. Informes, manuales, planos, cartas, faxes, revistas, libros, páginas de Internet, software, foros, glosarios en línea, correos electrónicos. Interfaces de los soportes informáticos. Avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro. Escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, jerga y expresiones propias del sector.

MÓDULO FORMATIVO 1

Desarrollo de actividades complementarias en mesas de casinos

| | |
|-------------------|---|
| Nivel: | 2 |
| Código: | MF1769_2 |
| Asociado a la UC: | UC1769_2 - Desarrollar actividades complementarias de juegos de mesa en casinos |
| Duración (horas): | 60 |
| Estado: | BOE |

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Identificar protocolos de apertura y cierre de mesas de juego a partir de manuales y normativa aplicable de los juegos de Black Jack, Póquer sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca y mini Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa.

CE1.1 Explicar protocolos de actuación en mesas de los juegos de Black Jack, Póquer sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca y mini Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa, identificando acciones de apertura, cierre y comunicación.

CE1.2 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de cierre de mesa y cumpliendo la normativa aplicable del juego:

- 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.

CE1.3 Explicar equipos y materiales requeridos en los juegos de Black Jack, Póquer sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca y mini Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa, identificando número y condiciones.

CE1.4 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de apertura y cierre de mesas y cumpliendo la normativa aplicable del juego:

- Detectar 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 riesgos para la seguridad personal ante la presencia de clientela conflictiva y relacionarlos con la actuación que los minimice.
- Sugerir medidas correctoras para evitar o minimizar los riesgos laborales detectados.

C2: Aplicar técnicas de exposición, volteo, mezclado, agrupado y corte de barajas de naipes en función de la normativa aplicable de los juegos de Black Jack, Póquer sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca y mini Punto y banca.

CE2.1 Relacionar naipes y barajas con los juegos de Black Jack, Póquer sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca y mini Punto y banca, identificando número y características.

CE2.2 Argumentar orden de fábrica de barajas de naipes, reconociendo la importancia de mantenerlo en la exposición realizada en la apertura de la mesa, y condiciones de no hacerlo.

CE2.3 Explicar la normativa aplicable del juego y protocolos relacionados con la preparación de la baraja en cada uno de los juegos, justificando su existencia.

CE2.4 En un supuesto práctico de preparación de barajas:

- Utilizar un barajador automático y un sabot conforme a sus instrucciones de empleo.
- Introducir los naipes en el sabot, evitando que sea vista su puntuación.
- Extraer los naipes del sabot, de uno en uno.
- Ejecutar acciones de exposición, volteo, agrupación y cuenta según normativa aplicable del juego.

CE2.5 Argumentar la importancia de manejar los naipes ante la clientela con la mayor seguridad y transparencia, explicando las consecuencias de no hacerlo.

CE2.6 Explicar acciones conducentes a la transparencia en el juego, en la exposición, volteo, mezclado, agrupado y corte de barajas de naipes, identificando factores de riesgo.

CE2.7 Explicar riesgos personales derivados del manejo de naipes, relativos a movimientos repetitivos y posturas forzadas, describiendo medidas correctivas.

C3: Aplicar técnicas de manejo de fichas de acuerdo con protocolos de juego y normativa aplicable de apertura y cierre de mesa y cambios a la clientela.

CE3.1 Explicar tipos de fichas según criterios de valor y o color relacionándolos con juegos en los que se utilizan.

CE3.2 Explicar orden de almacenamiento de fichas en su compartimento de la mesa de juego, relacionándolos con juegos.

CE3.3 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de cambio de efectivo por fichas y cumpliendo la normativa aplicable del juego

- Aplicar técnicas de exposición y recogida de fichas.
- Aplicar 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.
- Recabar información de la clientela acerca del cambio, utilizando formas requeridas.
- Anunciar verbalmente de forma clara y audible la petición de cambio.
- Hallar el contravalor exacto en fichas del efectivo depositado por supuesta clientela, 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 técnicas de exposición.

CE3.4 Argumentar la importancia del manejo de las fichas a la vista de la clientela, con la seguridad y transparencia requeridas, explicando las consecuencias derivadas de una incorrecta manipulación.

CE3.5 Explicar riesgos personales derivados del manejo de fichas, relativos a movimientos repetitivos y posturas forzadas, describiendo medidas correctivas.

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

C1 respecto a CE1.2 y CE1.4; C2 respecto a CE2.4 y C3 respecto a CE3.3.

Otras Capacidades:

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

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

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

Tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.

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

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

Sensibilidad y percepción con clientela en riesgo de incumplimiento de juego responsable.

Contenidos

1 Organización departamental y funcional en casinos

Organización de casinos: caracterización y modelos. Estructuras y relaciones departamentales de los casinos. Circuitos de información y documentos internos. Competencias básicas de los profesionales de sala de casinos: crupieres, jefes de mesa y jefes de sala. Terminología de juegos de azar. Normativas aplicables sobre autorización y clasificación de establecimientos de juegos de azar.

2 Protocolos 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 sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca y mini Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa. Fases: protocolos de actuación. Normativa aplicable 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. Protocolos más relacionados con el cierre de mesa de juego. Prevención de riesgos laborales en los protocolos 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 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 sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca y mini Punto y banca. Exposición de naipes en abanico recto o curvo, tres abanicos o seis abanicos según protocolos 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 sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca y mini Punto y banca. Tipos de barajas de naipes: baraja inglesa y baraja francesa. Orden de los naipes de la baraja por palos e índice. Utilización del barajador automático y sabot. Normativa aplicable 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 sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca y mini Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa

Fichas: Tipología: 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 clientela conflictiva.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

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

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

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con las actividades de conducción de juegos de mesa en casinos, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

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

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

MÓDULO FORMATIVO 2

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): | 60 |
| Estado: | BOE |

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Aplicar protocolos de actuación en admisión de apuestas en el juego de Black Jack, adoptando los límites mínimos proporcionados y los máximos establecidos en la normativa aplicable del juego.
- CE1.1** Explicar protocolos de admisión de apuestas y límites mínimos y máximos, identificando la normativa aplicable del juego.
 - 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 la clientela, al crupier y a las apuestas.
 - CE1.4** Determinar personal implicado en un proceso de admisión de apuestas, relacionando acciones de cada uno.
 - CE1.5** En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de juego de Black Jack y cumpliendo la normativa aplicable del juego:
 - Comunicar verbalmente el inicio y el fin del período de apuestas según las instrucciones recibidas.
 - Comprobar que las apuestas se encuentran dentro del límite mínimo proporcionado en el supuesto y el máximo establecido por la normativa aplicable del juego.
 - Informar a la clientela de la invalidez de su apuesta, explicando límites mínimos y máximos que deben cumplir.
- C2:** Aplicar protocolos de actuación en conducción de partidas de Black Jack según la normativa aplicable del juego.
- CE2.1** En un supuesto práctico de conducción en una partida de juego de Black Jack, cumpliendo la normativa aplicable del juego:
 - Identificar, en la mesa de juego, lugares correspondientes al sabot, al reparto de naipes y al descartador.
 - Explicar el uso del sabot argumentando sus funciones.
 - Identificar valores de cada naipе en función de combinaciones.
 - Identificar personal implicado en el proceso de conducción del juego.
 - Sumar puntuación de naipes, adoptando técnicas de cálculo y enunciar el importe exacto.
 - Determinar, a la vista de las puntuaciones de clientela y banca, la jugada ganadora o perdedora.
 - Conducir el juego con la agilidad, seguridad y transparencia requeridas.

CE2.2 Explicar protocolos de actuación, identificando al personal implicado en caso de detección de naipes dañados durante el juego.

CE2.3 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de partidas de Black Jack y cumpliendo la normativa aplicable del juego:

- Detectar 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 riesgos para la seguridad personal ante la presencia de clientela conflictiva y relacionarlos con la actuación que los minimice.
- Sugerir medidas correctoras para evitar o minimizar los riesgos laborales detectados.

C3: Aplicar protocolos de pago de premios, utilizando la tabla correspondiente al juego del Black Jack en función de la apuesta y cumpliendo la normativa aplicable del juego.

CE3.1 Explicar normativa aplicable del juego de Black Jack en lo referido al pago de premios a clientela.

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, funciones 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 aplicable del juego:

- 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 técnicas de manejo de naipes y fichas durante el desarrollo del juego de Black Jack, cumpliendo la normativa aplicable.

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 la clientela del juego de Black Jack y cumpliendo la normativa aplicable del juego:

- 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 de la clientela 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.
- Explicar el resultado de la jugada, cumpliendo la normativa aplicable del juego.
- 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 de la clientela.

- Mostrar los naipes del descartador, en un procedimiento de reclamación por una jugada.

CE4.6 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 CE1.5; C2 respecto a CE2.1 y CE2.3; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.2 y CE4.5.

Otras Capacidades:

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

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar un buen hacer profesional.

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

Tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.

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

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

Sensibilidad y percepción con clientela en riesgo de incumplimiento de juego responsable.

Contenidos

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

Zonas de la mesa de juego destinadas a clientela y crupier. Personal implicado y sus funciones. Anomalías durante las apuestas y protocolos asociados. Protocolos referidos al anuncio del inicio de las apuestas e información de mínimos y máximos. Normativa aplicable del juego y apuestas: establecimiento de límites, razones de su existencia.

2 Técnicas y protocolos de conducción del juego de Black Jack

Equipamiento y material: organización del 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. Protocolos más habituales referidos a la conducción. Anomalías durante la conducción y protocolos 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 psicosocial procedentes de las condiciones de trabajo y su prevención. Prevención laboral ante la presencia de clientela conflictiva. Normativa aplicable del juego.

3 Protocolos de pago de premios en 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 protocolos de almacenamiento para el ordenado de fichas de apuestas en la banca. Normativa aplicable de pago de juego.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

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

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

Perfil profesional del formador o formadora:

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

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

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

MÓDULO FORMATIVO 3

Conducción del juego de Póquer sin descarte

| | |
|-------------------|---|
| Nivel: | 2 |
| Código: | MF1771_2 |
| Asociado a la UC: | UC1771_2 - Conducir el juego de Póquer sin descarte |
| Duración (horas): | 60 |
| Estado: | BOE |

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Aplicar protocolos de actuación en admisión de apuestas en el juego de Póquer sin descarte, adoptando límites mínimos proporcionados y máximos establecidos en la normativa aplicable del juego.
- CE1.1** Explicar protocolos de admisión de apuestas y límites mínimos y máximos, identificando normativa aplicable del juego de Póquer sin descarte.
 - CE1.2** Argumentar la cuantía de los límites mínimos y máximos en las apuestas en juego de Póquer sin descarte, explicando las consecuencias de errores.
 - CE1.3** Identificar en una mesa de juego Póquer sin descarte, las zonas destinadas a clientela y al crupier, así como los casilleros correspondientes a la clientela y a la banca, señalando sus diferencias con otras mesas de juego de naipes.
 - CE1.4** Determinar personal implicado en un proceso de admisión de apuestas, relacionando acciones de cada uno.
 - CE1.5** En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de juego de Póquer sin descarte y cumpliendo la normativa aplicable del juego:
 - Comunicar verbalmente el inicio y el fin del período de apuestas, según las instrucciones recibidas.
 - Comprobar que las apuestas se encuentran dentro del límite mínimo proporcionado en el supuesto y el máximo establecido por la Normativa aplicable del juego.
 - Informar a la clientela de la invalidez de su apuesta, explicando límites mínimos y máximos que debe cumplir.
- C2:** Aplicar protocolos de actuación en conducción de juegos de Póquer sin descarte, según la normativa aplicable del juego.
- CE2.1** Enumerar acciones de conducción en juego de Póquer sin descarte, identificando diferencias.
 - CE2.2** Identificar, en mesas de juego de Póquer sin descarte, lugares correspondientes al descartador, casilleros de reparto de naipes y orden de reparto de naipes, relacionándolos con normativa aplicable.
 - CE2.3** Explicar valor de cada naipe en los juegos de Póquer sin descarte, identificando preponderancia de combinaciones, ya sean mínima, parejas, dobles parejas, tríos, escaleras, colores, full, póqueres, escaleras de color o escaleras reales.
 - CE2.4** En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de comparación de combinaciones de naipes, determinar la jugada ganadora utilizando la escala de valor del Póquer.

CE2.5 Determinar personal implicado en un proceso de conducción de Póquer sin descarte, relacionando acciones de cada uno.

CE2.6 Argumentar la importancia de conducir las partidas de Póquer sin descarte con la mayor agilidad, seguridad y transparencia, explicando las consecuencias de no hacerlo.

CE2.7 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 la normativa aplicable del juego y las instrucciones recibidas.

- 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 clientela conflictiva 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 sin descarte, cumpliendo la normativa aplicable del juego.

CE3.1 Explicar la normativa aplicable del juego del Póquer sin descarte en lo referido al pago de premios a clientela.

CE3.2 Identificar, en una mesa de 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 del juego de 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 de la clientela.

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

CE4.1 En un supuesto práctico de manejo de naipes en Póquer sin descarte:

- Repartir naipes entre los casilleros que cuenten con apuesta y el casillero de la banca, según el orden, el número y la forma establecida en la normativa aplicable, con agilidad, seguridad y transparencia.

- Retirar los naipes al descartador, los descartados por la clientela sin descubrir, verificando el número de los correspondientes a apuestas perdedoras.

- Descubrir los naipes de la clientela con una sola mano y en el orden establecido en la normativa aplicable del juego.

CE4.2 Identificar, en una mesa de juego de Póquer sin descarte, los lugares donde deben retirarse las fichas de las apuestas perdedoras y los naipes empleados una vez jugada la mano.

CE4.3 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de fin de jugada:

- Retirar las fichas del paño, tanto las apuestas perdedoras como las propinas, colocándolas en el depósito correspondiente de la mesa de juego.
- Retirar manual y ordenadamente los naipes y colocarlos en el mismo orden en el descartador.
- Mostrar los naipes del descartador, en un procedimiento de reclamación por una jugada, explicando el resultado de la jugada de modo que la clientela lo comprenda.

CE4.4 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 CE1.5; C2 respecto a CE2.4 y CE2.7; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.1 y CE4.3.

Otras Capacidades:

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

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar un buen hacer profesional.

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

Tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.

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

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

Sensibilidad y percepción con clientela en riesgo de incumplimiento de juego responsable.

Contenidos

1 Protocolos de admisión de apuestas en los juegos de Póquer sin descarte

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

2 Técnicas y protocolos de conducción de los juegos de Póquer sin descarte

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 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. 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. Protocolos más habituales referidos a la conducción. Anomalías durante la conducción y protocolos asociados. Adaptación de los tiempos de trabajo a la complejidad de la partida. Prevención de riesgos laborales en la conducción de partidas de Póquer sin descarte: factores de riesgo físicos procedentes del entorno y del manejo de naipes y fichas y su prevención; factores de riesgo psicosocial procedentes de las condiciones de trabajo y su prevención. Prevención laboral ante la presencia de clientela conflictiva. Normativa aplicable del juego.

3 Protocolos de pago de premios en Póquer sin descarte

Personal implicado y sus funciones. Casilleros de pago de premios. Tipos de pagos en Póquer sin descarte: pago y tabla de pagos de 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, protocolos de almacenamiento para el ordenado de fichas de apuestas en la banca. Normativa aplicable del juego.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

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

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

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con las actividades de conducción de los juegos de Póquer sin descarte, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
 - Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 4

Conducción de los juegos de Punto y banca y mini Punto y banca

| | |
|-------------------|--|
| Nivel: | 2 |
| Código: | MF1772_2 |
| Asociado a la UC: | UC1772_2 - Conducir los juegos de Punto y banca y mini Punto y banca |
| Duración (horas): | 60 |
| Estado: | BOE |

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar procesos de actuación en admisión de apuestas en el juego de Punto y banca y mini Punto y banca, adoptando límites mínimos proporcionados y máximos establecidos en la normativa aplicable del juego.

CE1.1 Explicar protocolos de admisión de apuestas y límites mínimos y máximos, identificando la normativa aplicable del juego.

CE1.2 Argumentar la obligatoriedad 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 y mini Punto y banca zonas destinadas a clientela y a crupieres, así como los casilleros correspondientes a cada uno, señalando sus diferencias con otras mesas de juego de naipes.

CE1.4 Determinar personal implicado en un proceso de admisión de apuestas, relacionando acciones de cada uno.

CE1.5 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción del juego de Punto y banca, cumpliendo la normativa aplicable del juego:

- Comunicar verbalmente el inicio y el fin del período de apuestas según las instrucciones recibidas.

- Comprobar que las apuestas se encuentran dentro del límite mínimo proporcionado en el supuesto y el máximo establecido.

- Informar a la clientela de la invalidez de su apuesta, explicando límites mínimos y máximos que deben cumplir.

C2: Aplicar protocolos de actuación en conducción del juego de Punto y banca y mini Punto y banca según la normativa aplicable del juego.

CE2.1 En un supuesto práctico de conducción en una partida de juegos de Punto y banca y mini Punto y banca, cumpliendo la normativa aplicable del juego:

- Identificar en la mesa de juego lugares correspondientes al sabot, al reparto de naipes y al descartador.

- Explicar el uso del sabot, argumentando sus funciones.

- Identificar valores de cada naipe en función de combinaciones.

- Identificar personal implicado en el proceso de conducción del juego.

- Sumar puntuación de naipes, adoptando técnicas de cálculo, enunciando importe exacto.

- Determinar, a la vista de las puntuaciones de clientela y banca, la jugada ganadora o perdedora.

- Conducir el juego con la agilidad, seguridad y transparencia requeridas.

CE2.2 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción del juego de Punto y banca y mini Punto y banca, cumpliendo la normativa de juego:

- 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.
- Conducir el juego con la agilidad, seguridad y transparencia requeridas.

CE2.3 Explicar protocolos de actuación, identificando al personal implicado en caso de detección de naipes dañados durante el juego.

CE2.4 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de partidas de Punto y banca y mini Punto y banca y cumpliendo la normativa aplicable del juego:

- Detectar 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 riesgos para la seguridad personal ante la presencia de clientela conflictiva y relacionarlos con la actuación que los minimice.
- Sugerir medidas correctoras para evitar o minimizar los riesgos laborales detectados.

C3: Aplicar protocolos de pago de premios, utilizando la tabla correspondiente al juego de Punto y banca y mini Punto y banca en función de la apuesta y cumpliendo la normativa aplicable del juego.

CE3.1 Explicar la normativa aplicable del juego de Punto y banca y mini Punto y banca, en lo referido al pago de premios a clientela.

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

CE3.3 Identificar al personal implicado en el pago de premios por apuestas ganadoras, funciones y sus responsabilidades.

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 aplicable del juego:

- Interpretar la tabla de pagos correspondiente.
- Calcular, empleando técnicas de cálculo mental, el premio correspondiente a apuestas ganadoras.
- Efectuar el pago de cantidades de apuestas realizadas al Punto.
- Efectuar el pago de 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 y mini Punto y banca, cumpliendo la normativa aplicable del juego.

CE4.1 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de solicitud de naipes a clientela del juego de Punto y banca y mini Punto y banca cumpliendo la normativa aplicable:

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

CE4.2 Identificar, en una mesa de juego de Punto y banca y mini Punto y banca:

- Lugares destinados a apuestas de Punto y de banca y de exposición de naipes.

- Lugares donde deben retirarse las fichas de las apuestas perdedoras y los naipes empleados una vez jugada la mano.

CE4.3 Argumentar el proceso de retirada ordenada de naipes de la clientela 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.

CE4.4 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de juego de Punto y banca y mini Punto y banca:

- Retirar las fichas del paño, tanto las apuestas perdedoras como las propinas colocándolas en la bandeja de fichas y el cajón de propinas.

- Presentar las fichas correspondientes a un premio de forma diferenciada a la apuesta de la clientela.

- Aproximar las fichas de las apuestas ganadoras de la clientela que juega de pie.

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

Otras Capacidades:

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

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar un buen hacer profesional.

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

Tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.

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

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

Sensibilidad y percepción con clientela en riesgo de incumplimiento de juego responsable.

Contenidos

1 Protocolos de admisión de apuestas en el juego de Punto y banca y mini Punto y banca

Personal implicado y sus funciones. Zonas destinadas a clientela y crupieres. Protocolos referidos al anuncio del inicio de las apuestas e información de mínimos y máximos. Anomalías durante las apuestas y protocolos asociados. Normativa aplicable del juego a lo referido a apuestas: establecimiento de límites, razones de su existencia.

2 Técnicas y protocolos de conducción del juego de Punto y banca y mini Punto y banca

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 y mini Punto y banca: utilización de la pala, forma de exposición. Recogida de naipes según su orden.

Forma de traslado de naipes al descartador. Protocolos más habituales referidos a la conducción. Adaptación de los tiempos de trabajo a la complejidad de la partida. Anomalías durante la conducción y protocolos asociados. Prevención de riesgos laborales en la conducción de partidas de Punto y Banca y mini Punto y banca: factores de riesgo físicos procedentes del entorno y del manejo de pala, naipes y fichas y su prevención. Factores de riesgo psicosocial procedentes de las condiciones de trabajo y su prevención. Prevención laboral ante la presencia de clientela conflictiva. Normativa aplicable del juego.

3 Técnicas y protocolos de pago de premios en Punto y banca y mini Punto y banca

Personal implicado y sus funciones. Tipos de pagos en Punto y banca y mini Punto y banca: pago a la par, y tabla de pagos de Punto y banca y mini 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, protocolos de almacenamiento para el ordenado de fichas de apuestas en la banca. Normativa aplicable del juego.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

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

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

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la conducción del juego de los juegos de Punto y banca y mini Punto y banca, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
 - Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 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 protocolos de actuación en admisión de apuestas en los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa, adoptando los límites mínimos proporcionados y los máximos establecidos en la normativa aplicable del juego.

CE1.1 Explicar protocolos de admisión de apuestas y límites mínimos y máximos, identificando la normativa aplicable del juego.

CE1.2 Argumentar la obligatoriedad 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 y Ruleta francesa, las zonas destinadas a clientela, crupieres y jefes de mesa, así como los casilleros del paño de juego.

CE1.4 Determinar personal implicado en un proceso de admisión de apuestas, relacionando acciones de cada uno.

CE1.5 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de juego de Ruleta americana y Ruleta francesa, cumpliendo la normativa del juego:

- Comunicar verbalmente el inicio y el fin del período de apuestas según las instrucciones recibidas.

- Comprobar que las apuestas se encuentran dentro del límite mínimo proporcionado en el supuesto y el máximo establecido por la normativa aplicable del juego.

- Informar a la clientela de la invalidez de su apuesta explicando límites mínimos y máximos que deben cumplir.

C2: Aplicar protocolos de actuación en conducción de partidas de juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa según la normativa aplicable del juego.

CE2.1 En un supuesto práctico de conducción en una partida de juego de Ruleta americana y Ruleta francesa y cumpliendo la normativa aplicable del juego:

- Identificar acciones que diferencian la conducción del juego en Ruleta americana y en Ruleta francesa.

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

- Explicar el valor de cada apuesta relacionándola con las diferentes combinaciones: plenos, caballos, transversales, cuadros, seisenas, docenas, columnas, dobles docenas y dobles columnas, rojo, negro, par, impar, falta y pasa.

- Identificar al personal implicado en la conducción del juego, relacionándolo con funciones y responsabilidades.

- 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.

CE2.2 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 la normativa aplicable del juego y las instrucciones recibidas.

CE2.3 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de partidas de Ruleta francesa y Ruleta americana y cumpliendo la normativa aplicable del juego:

- Detectar 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 riesgos para la seguridad personal ante la presencia de clientela conflictiva y relacionarlos con la actuación que los minimice.

- Sugerir medidas correctoras para evitar o minimizar los riesgos laborales detectados.

C3: Aplicar protocolos de pago de premios, utilizando la tabla correspondiente a la Ruleta americana y Ruleta francesa, cumpliendo la normativa aplicable del juego.

CE3.1 Explicar la normativa aplicable del juego de la Ruleta americana y Ruleta francesa en lo referido al pago de premios a clientela.

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, funciones y sus responsabilidades.

CE3.4 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de pago de premio a clientela en juegos de Ruleta americana y de Ruleta francesa, cumpliendo la normativa aplicable del juego:

- 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 apuestas ganadoras.

- Presentar las fichas correspondientes al premio de forma diferenciada de la apuesta de la clientela.

C4: Aplicar 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 aplicable del juego.

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

CE4.2 Aplicar técnicas de retirada de fichas del paño, identificando importancia de limpieza, barrido y picado.

CE4.3 Explicar la normativa aplicable de los juegos de Ruleta americana y de Ruleta francesa en lo relativo al lanzamiento de bola.

CE4.4 Explicar la relación existente entre velocidad de la bola en su lanzamiento y la productividad.

CE4.5 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de juego de Ruleta americana y de Ruleta francesa y cumpliendo la normativa aplicable del juego:

- Efectuar lanzamientos de bola, adoptando técnicas correspondientes.

- 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.

CE4.6 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 CE1.5; C2 respecto a CE2.1, CE2.2 y CE2.3; C3 respecto a CE3.4 y C4 respecto a CE4.5.

Otras Capacidades:

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

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar un buen hacer profesional.

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

Tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.

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

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

Sensibilidad y percepción con clientela en riesgo de incumplimiento de juego responsable.

Contenidos

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

La normativa aplicable del 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 la clientela. 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 protocolos 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 protocolos de conducción del juego en Ruleta americana y francesa

La Normativa aplicable del 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 clientela conflictiva.

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

La Normativa aplicable del 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

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

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

Perfil profesional del formador o formadora:

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

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

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

MÓDULO FORMATIVO 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 sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca y mini Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa, citando la normativa aplicable del juego correspondientes, identificando irregularidades.
- CE1.1** Identificar los juegos de Black Jack, Póquer con descarte, Póquer sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca y mini Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa, relacionándolos con la normativa aplicable de cada uno.
- CE1.2** Describir elementos necesarios para el desarrollo de los distintos juegos, identificando características.
- CE1.3** Explicar personal afecto a los distintos juegos, citando sus competencias.
- CE1.4** Citar reglas de juegos identificados, relacionándolos con la normativa aplicable de cada uno.
- CE1.5** En un supuesto práctico de intervención en irregularidades en mesas de casino:
- Identificar errores cometidos durante las labores de vigilancia de las mesas de juego.
 - Mantener la atención en labores de vigilancia de juegos en casinos.
 - Detectar factores de riesgo presentes en la conducta y actuación de los crupieres y de la clientela.
- CE1.6** En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de juego en casinos y cumpliendo la normativa aplicable del juego, ejecutar 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 clientela.
 - La comunicación con el equipo de trabajo.
 - La rotación en el puesto.
 - La identificación de las conductas sospechosas en los crupieres y clientela.
 - La identificación de personas según sus rasgos antropomórficos.
- CE1.7** En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de supervisión de partidas y cumpliendo la normativa aplicable del juego:
- Detectar 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 riesgos para la seguridad personal ante la presencia de clientela conflictiva y relacionarlos con la actuación que los minimice.
 - Sugerir medidas correctoras para evitar o minimizar los riesgos laborales detectados.

C2: Determinar estado y funcionamiento de instalaciones, equipos y material de los juegos de Black Jack, Póquer sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca y mini Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa, según instrucciones recibidas y normativa aplicable.

CE2.1 Identificar características de instalaciones en las que se desarrollan los juegos, describiendo y argumentando su estado de uso.

CE2.2 Identificar equipos y materiales para el desarrollo de los juegos, describiendo y argumentando su estado de uso.

CE2.3 Describir protocolos de revisión de instalaciones, equipos y material propios de los juegos, identificando la documentación utilizada en la revisión.

CE2.4 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento a partir de instalaciones, equipos y materiales propios de los juegos de Black Jack, Póquer sin Descarte, Póquer de círculo Punto y banca, mini Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa:

- Supervisar equipo y material, verificando que cumple la normativa aplicable del juego.
- Identificar anomalías en su estado y funcionamiento.
- Determinar posibles correcciones y mejoras.
- Registrar la revisión utilizando los partes y fichas.

CE2.5 Describir normas relativas a la seguridad en la comprobación del estado de equipos y materiales, minimizando los riesgos derivados de ellas.

CE2.6 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de supervisión de apertura y cierre de mesas de juego, cumpliendo la normativa aplicable del juego:

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

CE2.7 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de supervisión de cambio de efectivo por fichas:

- Supervisar la información recabada de la clientela acerca del cambio, utilizando los protocolos.
- 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.
- Anotar salidas y entradas de la banca de fichas y efectivos procedentes de apuestas, argumentando su existencia y el rigor necesario.
- Evaluar el ritmo de las partidas y su adecuación a los objetivos de la empresa, utilizando los tiempos proporcionados por el supuesto.

CE2.8 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.

C3: Aplicar técnicas de intervención y supervisión en fases del Black Jack, Póquer sin Descarte, Póquer de círculo, Punto y banca y mini Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa, adoptando técnicas de supervisión y cumpliendo la normativa aplicable del juego.

CE3.1 En un supuesto práctico de partidas simultáneas de juego de Black Jack, Póquer sin descarte y Póquer de círculo de Punto y banca y mini Punto y banca de Ruleta americana y Ruleta francesa:

- Supervisar las fases de admisión de apuestas, desarrollo y pago de premios, conforme a normativa aplicable del juego y a las instrucciones recibidas.

CE3.2 Explicar situaciones que requieran intervención durante el desarrollo de los juegos de mesa en casinos.

CE3.3 Analizar protocolos de intervención durante el desarrollo de juegos en casinos en relación con distintos casos.

CE3.4 Argumentar la importancia de una intervención discreta ante cualquier irregularidad detectada, preservando la imagen del crupier ante la clientela y explicando las consecuencias de no hacerlo.

CE3.5 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento que exija la intervención durante el desarrollo de juegos de mesa y cumpliendo la normativa aplicable del juego:

- Preservar la imagen del crupier ante la clientela, interviniendo con la máxima discreción posible.
- Resolver las dudas o reclamaciones de la clientela, comunicando la incidencia a la persona responsable.
- Identificar situaciones irregulares que excedan su responsabilidad y precisen la intervención de la persona responsable.
- Explicar riesgos personales derivados de la intervención ante irregularidades detectadas procedentes de la actuación de clientela, así como las medidas para minimizarlos.

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

C1 respecto a CE1.5, CE1.6 y CE1.7; C2 respecto a CE2.4, CE2.6 y CE2.7; C3 respecto a CE3.1 y CE3.5.

Otras Capacidades:

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

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar un buen hacer profesional.

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

Tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.

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

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

Sensibilidad y percepción con clientela en riesgo de incumplimiento de juego responsable.

Contenidos

1 Juegos de mesa en casinos

Normativa aplicable de casinos de juego. El juego de Black Jack: identificación, 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 sin descarte: identificación, 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 de círculo: identificación, equipamiento y material, personal afecto y acciones y reglas del juego. El juego de Punto y banca: identificación, equipamiento y material: mesa, naipes y sabot, personal afecto y acciones: jefe de mesa y crupier; jugadores; banca; reglas del juego. El juego de mini Punto y banca: identificación, 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: identificación; 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: identificación, 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. Medidas a adoptar en situaciones de vulnerabilidad de personas respecto del juego responsable.

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 psicosociales 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 psicosociales procedentes de las condiciones de trabajo y de la tarea de vigilancia: estrés y desgaste psicosocial; 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. Protocolos de control de entradas y salidas de la banca. Protocolos de actuación ante la detección de movimientos de grandes sumas en las mesas de juego.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

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

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

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la supervisión del desarrollo de juegos de mesa en casinos, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
 - Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 7

Conducción del juego de Póquer de círculo

| | |
|-------------------|---|
| Nivel: | 2 |
| Código: | MF2687_2 |
| Asociado a la UC: | UC2687_2 - Conducir el juego de Póquer de círculo |
| Duración (horas): | 60 |
| Estado: | BOE |

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Aplicar protocolos de actuación en admisión de apuestas en juegos de Póquer de círculo, adoptando límites mínimos proporcionados y máximos establecidos en la normativa aplicable del juego.
- CE1.1** Explicar protocolos de admisión de apuestas y límites mínimos y máximos, identificando la normativa aplicable del juego de Póquer de círculo.
 - CE1.2** Argumentar la cuantía de los límites mínimos y máximos en las apuestas en los juegos de Póquer de círculo, explicando las consecuencias de errores.
 - CE1.3** Identificar en una mesa de juego de Póquer de círculo, las zonas destinadas a clientela y al crupier, así como los casilleros correspondientes a la clientela y a la banca, señalando sus diferencias con otras mesas de juego de naipes.
 - CE1.4** Determinar personal implicado en un proceso de admisión de apuestas, relacionando acciones de cada uno.
 - CE1.5** En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de Póquer de círculo y cumpliendo la normativa aplicable del juego:
 - Comunicar verbalmente el inicio del juego solicitando las apuestas de pequeña y gran ciega.
 - Comprobar que las apuestas se encuentran dentro del límite mínimo proporcionado en el supuesto y el máximo establecido por la normativa aplicable del juego.
 - Informar a la clientela de la invalidez de su apuesta explicando límites mínimos y máximos que debe cumplir.
- C2:** Aplicar protocolos de actuación en conducción de Póquer de círculo según la normativa aplicable del juego.
- CE2.1** Enumerar acciones de conducción en juego de Póquer de círculo, identificando diferencias.
 - CE2.2** Identificar, en mesas de juego de Póquer de círculo, lugares correspondientes al barajador automático, zona, orden y sentido de reparto de naipes, relacionándolos con normativa aplicable del juego.
 - CE2.3** Explicar valor de cada naipe en los juegos de Póquer de círculo, identificando preponderancia de combinaciones, ya sean mínima, parejas, dobles parejas, tríos, escaleras, colores, full, póqueres, escaleras de color o escaleras reales.
 - CE2.4** En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de comparación de combinaciones de naipes:
 - Determinar la jugada ganadora, utilizando la escala de valor del Póquer.

- Reconocer la combinación de las cinco cartas más alta como ganadora, cuando no hay combinación ganadora formada.

CE2.5 Determinar personal implicado en un proceso de conducción de Póquer de círculo, relacionando acciones de cada uno.

CE2.6 Argumentar la importancia de conducir las partidas de Póquer de círculo, con la mayor agilidad, seguridad y transparencia, explicando las consecuencias de no hacerlo.

CE2.7 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de juego de Póquer de círculo:

- Llevar a cabo la partida, desde la aceptación de la apuesta inicial, hasta la determinación de la jugada ganadora, adoptando la normativa aplicable del juego y las instrucciones recibidas.

- 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 clientela conflictiva 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, a través de los botes, correspondiente al Póquer de círculo, cumpliendo la normativa aplicable de pagos.

CE3.1 Explicar la normativa aplicable del juego de Póquer de círculo, en lo referido al proceso de entrega de botes.

CE3.2 Identificar, en una mesa de Póquer de círculo, las zonas destinadas al bote principal de pago de premios por apuestas ganadoras y zona donde se juntan los naipes que no entran en juego.

CE3.3 Identificar al personal implicado en el pago de premios por apuestas ganadoras, en relación con las acciones que ejecuta 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 aplicable del juego:

- Aplicar el orden establecido de entrega de botes.

- Calcular, empleando técnicas de cálculos la cantidad exacta para ir formando los distintos botes.

- Presentar las fichas correspondientes al premio justo enfrente del cliente ganador de ese bote.

C4: Aplicar técnicas de manejo de naipes y fichas durante el desarrollo de los juegos de Póquer de círculo, cumpliendo la normativa aplicable del juego.

CE4.1 En un supuesto práctico de manejo de naipes en juegos de Póquer de círculo, en las modalidades de "Texas y Omaha":

- Repartir naipes en la zona más próxima donde se encuentra el jugador ubicado, siguiendo el orden y empezando siempre a repartir por el jugador sentado justo a la derecha del botón, entregando la cantidad de naipes establecidos en la normativa aplicable según la modalidad del juego (dos naipes en el "Texas holdem" y cuatro en el Omaha), con agilidad, seguridad y transparencia.

- Agrupar los naipes descartados por la clientela sin descubrirlos, verificando que su cantidad corresponde a la misma entregada.
- Descubrir los naipes comunes en el orden establecido, siguiendo los procedimientos del Póquer de círculo.
- Controlar la 1ª ronda, denominada Pre-Flop, donde los jugadores realizan sus apuestas, basándose en la información de sus propias cartas.
- Quemar o descartar, una carta y mostrar tres, en la 2ª ronda, denominada Flop.
- Quemar o descartar una carta y mostrar otra en la 3ª ronda, denominada Turn.
- Quemar o descartar una carta y mostrar otra en la 4ª ronda, denominada River.

CE4.2 Identificar, en una mesa de juego de Póquer de círculo, los lugares donde introducir la comisión aplicada, la propina y las cartas cuando se usa barajador automático.

CE4.3 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de fin de jugada:

- Identificar la retirada manual y ordenada de naipes de clientela que no entran en juego, y agruparlos junto al resto de naipes que no participen de la jugada.
- Indicar el orden en el que la clientela deben mostrar sus naipes, resaltando sobre la mesa la jugada ganadora con la combinación que se forma entre las cartas comunes y la de la clientela en juego.
- Identificar medios manuales o tecnológicos para que el resultado de la jugada sea comprensible por parte de la clientela.

CE4.4 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 CE1.5; C2 respecto a CE2.4 y CE2.7; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.1 y CE4.3.

Otras Capacidades:

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

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar un buen hacer profesional.

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

Tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.

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

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

Sensibilidad y percepción con clientela en riesgo de incumplimiento de juego responsable.

Contenidos

1 Procedimientos de admisión de apuestas en los juegos de Póquer de círculo

Normativa aplicable de apuestas: establecimiento de límites o ciegas, razones de su existencia. Zonas destinadas a clientela y crupier. Personal implicado y sus funciones. Procedimientos más habituales referidos al anuncio del inicio de las apuestas e información del valor de las ciegas. Anomalías durante las apuestas y procedimientos asociados.

2 Técnicas y procedimientos de conducción de los juegos de Póquer de círculo

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 de círculo: extracción de naipes del barajador automático y corte del mazo. Apuestas iniciales: pequeña y gran ciega; reparto de naipes por la ubicación de los jugadores. Exposición de las los naipes adicionales y comunes para todos y según normativa aplicable de casinos. Procedimiento para destacar combinaciones ganadoras. 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 de círculo: factores de riesgo físicos procedentes del entorno y del manejo de naipes y fichas y su prevención; factores de riesgo psicosocial procedentes de las condiciones de trabajo y su prevención. Prevención laboral ante la presencia de clientela conflictiva.

3 Procedimientos de pago de premios en Póquer de círculo

Normativa aplicable de pagos en el Póquer de círculo: porcentajes de fichas a pagar. Personal implicado y sus funciones. Técnicas básicas y estrategias para la multiplicación y el cálculo de los botes (potes). Técnicas de formación de los botes (potes): importancia en la efectividad y transparencia en el proceso.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

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

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

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la conducción del juego de Póquer de círculo, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
 - Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 8

COMUNICACIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS COLECTIVOS DE DINERO Y AZAR

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

Capacidades y criterios de evaluación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Otras Capacidades:

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

Avisar al responsable de sala en situaciones problemáticas.

Demostrar un buen hacer profesional.

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

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

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

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

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

Contenidos

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

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

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

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

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

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

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

Procesos de comunicación interpersonal en el trabajo: escucha retroactiva. Actitudes, comportamientos y señales de escucha. Selección y organización del contenido de mensajes en la comunicación interpersonal propia del puesto. Identificación de dificultades y barreras habituales en la comunicación en establecimientos y soluciones. Técnicas asertivas. Aplicación de pautas básicas para el tratamiento de conflictos internos: tipos de conflictos y causas. Conflictos, críticas y discrepancias relacionados con la tarea y conflictos del ámbito de las relaciones; control emocional: comportamientos y señales básicas, identificación y puesta en práctica de pautas de actuación personal ante conflictos. El conflicto como oportunidad de mejora.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

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

- Taller de 4 m² por alumno o alumna.

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

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

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

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

MÓDULO FORMATIVO 9

COMUNICACIÓN EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

| | |
|-------------------|--|
| Nivel: | 2 |
| Código: | MF9996_2 |
| Asociado a la UC: | UC9996_2 - COMUNICARSE EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL |
| Duración (horas): | 120 |
| Estado: | BOE |

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico, dentro del propio campo de especialización o de interés laboral, emitidas de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.

CE1.1 Captar los puntos principales y detalles relevantes de mensajes grabados o de viva voz, bien articulados, que contengan instrucciones, indicaciones u otra información entre varios interlocutores.

CE1.2 Comprender conversaciones informales en transacciones y gestiones cotidianas y estructuradas, o menos habituales, sobre temas de un entorno personal -identificación personal, intereses, otros-, familiar y profesional de clientes tipo.

CE1.3 Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos generales, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos, siempre que pueda pedir que se le repita, o que se reformule, aclare o elabore algo de lo que se le ha dicho.

CE1.4 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida en la que se simula la atención a un cliente:

- Identificar las demandas formuladas oralmente por el cliente, interno o externo, explicando las ideas principales a un superior.
- Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.
- Realizar anotaciones sobre elementos importantes del mensaje mientras se escucha el mismo.
- Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la recepción del mensaje.

C2: Aplicar técnicas de interpretación con un nivel de usuario básico en documentos escritos en una segunda lengua extranjera distinta del inglés, con distintos tipos de informaciones y formato, garantizando la comprensión de textos cortos y simples, que traten de asuntos cotidianos o de su área de interés o especialización.

CE2.1 Interpretar el sentido general, los puntos principales e información relevante de documentos con léxico habitual o menos frecuente, dentro de un área de interés o especialidad profesional e identificar herramientas y recursos de traducción de acceso rápido, justificando su uso.

CE2.2 Interpretar el mensaje de cartas, faxes o correos electrónicos de carácter formal, oficial o institucional como para poder reaccionar en consecuencia.

CE2.3 Localizar con facilidad información específica de carácter concreto en textos periodísticos en cualquier soporte, bien estructurados y de extensión media, reconociendo las ideas significativas e identificando las conclusiones principales siempre que se puedan releer alguna de las partes.

CE2.4 Identificar, entendiendo la información específica de carácter concreto en páginas Web y otros materiales de referencia o consulta claramente estructurados sobre asuntos ocupacionales relacionados con su especialidad o con sus intereses.

CE2.5 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:

- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado a fin de dar cumplida contestación.
- Identificar las características del tipo de documento incorporando la información demandada.
- Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos.
- Interpretar con exactitud expresiones específicas del ámbito profesional.
- Inferir el posible significado de palabras y expresiones desconocidas a partir del análisis del contexto en el que se encuentran.
- Traducir el contenido de los documentos garantizando el respeto a la temática de la actividad profesional.
- Comprobar la comprensión y comunicarlo a la persona responsable.

CE2.6 Comprender la información específica de carácter concreto en avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro.

CE2.7 Contextualizar la información traducida en textos escritos en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico.

CE2.8 Traducir la documentación no compleja ni extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.

C3: Expresarse oralmente, en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico, demostrando claridad y detalle, en situaciones tipo no complejas del ámbito social y profesional, adecuando el discurso a la situación comunicativa.

CE3.1 Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades obteniendo los datos precisos para el desarrollo de la actividad profesional.

CE3.2 En un supuesto práctico de simulaciones de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial, directa, o telefónica:

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa, clara.
- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.
- Utilizar el vocabulario correspondiente, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente.
- Expresar sugerencias comprobando su efecto sobre el interlocutor.
- Ofrecer la información verbal de forma clara en un discurso comprensible.

CE3.3 Analizar la información no oral que se produce en intercambios o conversaciones para ser contrastada con el contexto y así conseguir los datos a obtener.

CE3.4 Participar en conversaciones sencillas, formales, entrevistas y reuniones de carácter laboral, sobre temas habituales en estos contextos, intercambiando información y opiniones

CE3.5 Utilizar con corrección el léxico específico del ámbito profesional con flexibilidad, adaptándolo a las características socioculturales del interlocutor y a las del contexto comunicativo dado, adecuando la formulación del discurso, el registro y los elementos no verbales de la comunicación.

C4: Mantener conversaciones comprensibles, en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico, comprendiendo y proporcionando explicaciones en situaciones habituales tipo, rutinarias del ámbito profesional.

CE4.1 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, en simulaciones previamente definidas de atención y asesoramiento de clientes a través de conversaciones uno a uno:

- Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor.
- Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía en el registro lingüístico.
- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
- Expresarse con corrección, de manera comprensible, empleando las expresiones léxicas específicas adecuadas a la actividad profesional.
- Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE4.2 Utilizar el vocabulario técnico adecuado en el marco de la actividad profesional, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita la comunicación, utilizando las expresiones técnicas habituales en las conversaciones con pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.

CE4.3 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, previamente definido en el que se plantean situaciones delicadas o conflictivas:

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada a la situación.
- Pedir disculpas comunicando de manera sucinta los errores cometidos.
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades.
- Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.
- Presentar la situación al superior responsable para que él se encargue de su resolución.

C5: Aplicar técnicas de redacción y cumplimentación de documentos profesionales sencillos y habituales en las actividades laborales, en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico, de manera precisa y en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico apropiado, y aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

CE5.1 Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y de las especialidades de su actividad profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles,

no generando en ningún caso malentendidos y generando efecto de profesionalidad en el destinatario.

CE5.2 Incorporar a la producción del texto escrito los conocimientos socioculturales y sociolingüísticos adquiridos relativos a relaciones interpersonales y convenciones sociales, seleccionando y aportando información, ajustando la expresión al destinatario, al propósito comunicativo, al tema tratado y al soporte textual con cortesía.

CE5.3 En un supuesto práctico de gestión de reclamaciones, incidencias o malentendidos:

- Identificar los documentos para la formalización de la gestión deseada.
- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje adecuado a la actividad profesional y una argumentación estructurada.
- Redactar un conjunto detallado de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación.
- Complimentar el documento específico detallando los datos requeridos con precisión.
- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo.
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto.
- Pedir disculpas comunicando de manera clara los errores cometidos y poniendo el énfasis de forma apropiada para expresar sutilezas.

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

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.2; C4 respecto a CE4.1 y CE4.3; C5 respecto a CE5.3.

Otras Capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Contenidos

1 Comprensión del mensaje oral emitido en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico

Comprensión de textos orales: expresión e interacción.

Estrategias de comprensión: movilización de información previa sobre tipo de tarea y tema, identificación del tipo textual, adaptando la comprensión al mismo, distinción de tipos de comprensión, formulación de hipótesis sobre contenido y contexto, reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos, reconocimiento del léxico escrito común, distinción y aplicación a la comprensión del texto oral, los significados y funciones específicos generalmente asociados a diversas estructuras sintácticas de uso común según el

contexto de comunicación, aspectos socioculturales y sociolingüísticos: convenciones sociales, normas de cortesía y registros; costumbres, valores, creencias y actitudes.
Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales.
Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (recepción).
Patrones sonoros acentuales, rítmicos y de entonación.

2 Elaboración del mensaje oral emitido en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico

Producción de textos orales: expresión e interacción.

Estrategias de producción.

Planificación: concebir el mensaje con claridad, distinguiendo su idea o ideas principales y su estructura básica, adecuar el texto al destinatario, contexto y canal.

Ejecución: expresar el mensaje con claridad y coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje, tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos, paralingüísticos o paratextuales.

Lingüísticos: definir o parafrasear un término o expresión, pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente -gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal- y cualidades prosódicas convencionales.

Aspectos socioculturales y sociolingüísticos.

Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (producción).

3 Comprensión del mensaje escrito emitido en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico

Comprensión de textos escritos: expresión e interacción.

Estrategias de comprensión: identificación de información esencial, los puntos más relevantes y detalles importantes en textos, distinción de tipo de texto y aplicar las estrategias más adecuadas para comprender el sentido general, la información esencial, los puntos e ideas principales o los detalles relevantes del texto, aplicación a la comprensión del texto, los conocimientos sociolingüísticos, inferencia y formulación de hipótesis sobre significados a partir de la comprensión de distintos elementos, distinción de la función o funciones comunicativas principales del texto, reconocimiento del léxico escrito común y estructuras sintácticas de uso frecuente.

Aspectos socioculturales y sociolingüísticos.

Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales.

Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción).

Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

4 Producción del mensaje escrito emitido en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico

Producción de textos escritos: expresión e interacción.

Estrategias de producción. Planificación: movilizar las competencias generales y comunicativas con el fin de realizar eficazmente la actividad profesional, localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos.

Ejecución: expresar el mensaje con claridad ajustándose a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, ajustarse a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico.

Aspectos socioculturales y sociolingüísticos.

Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales.

Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción).

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

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

- Instalación de 3 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comunicación en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

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

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