

ANNEX I

I. IDENTIFICACIÓ DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

Denominació: Operacions per al joc en establiments de bingo

Codi: HOTJ0111

Família professional: Hoteleria i turisme

Àrea professional: Jocs d'atzar

Nivell de qualificació professional: 1

Qualificació professional de referència:

HOT540_1 Operacions per al joc en establiments de bingo (Reial decret 561/2011, de 20 d'abril)

Relació d'unitats de competència que configuren el certificat de professionalitat:

UC1765_1: Realitzar les activitats pròpies d'admissió i control de clients en establiments de jocs d'atzar.

UC1766_1: Realitzar les operacions auxiliars i de venda de cartons pròpies d'una sala de joc de bingo.

UC1767_1: Realitzar les activitats referides a la locució de números i pagament de premis en sales de bingo.

UC1768_1: Comunicar-se amb diferents interlocutors habituals d'establiments de jocs d'atzar.

Competència general:

Realitzar, sota supervisió, les operacions relacionades amb el desenvolupament del joc del bingo, aplicant-hi el reglament vigent en la seva admissió a l'establiment, venent als clients els cartons perquè es desenvolupi el joc, locutant els números i abonant els premis corresponents, així com intercanviar informació operativa en activitats rutinàries relacionades amb el joc del bingo.

Entorn professional:

Àmbit professional:

Desenvolupa la seva activitat professional en petites i mitjanes empreses del sector privat de joc del bingo, realitzant les seves funcions com a locutor i venedor, sota la supervisió d'un cap de taula de bingo, cap de sala o superior jeràrquic equivalent. En aplicació de la normativa vigent referida a l'admissió de clients en establiments de jocs d'atzar, pot exercir les seves funcions com a personal d'admissió i control.

Sectors productius:

Aquesta qualificació se situa en el sector de jocs d'atzar i recreatius, concretament en el subsector de sales de bingo, en el qual es desenvolupa aquest joc reglamentat per la normativa vigent.

Ocupacions o llocs de treball relacionats:

4443.1093 Locutor/a-venedor/a de bingo

4443.1039 Empleat/ada d'admissió i control de sales

4443.1048 Empleats/ades de casinos i sales de joc, en general

Requisits necessaris per a l'exercici professional:

Certificat d'antecedents penals que garanteixi la manca d'aquests, atorgat per les gerències territorials del Ministeri de Justícia.

Durada de la formació associada: 250 hores

Relació de mòduls formatius i d'unitats formatives:

MF1765_1: Admissió i control de clients en establiments de jocs d'atzar (40 hores).

MF1766_1: Venda de cartons de bingo (60 hores).

MF1767_1: Locució i pagament de premis en sales de bingo (50 hores).

MF1768_1: (Transversal) Operacions bàsiques de comunicació en establiments de jocs d'atzar (60 hores).

MP0425: Mòdul de pràctiques professionals no laborals d'operacions per al joc en establiments de bingo (40 hores).

II. PERFIL PROFESSIONAL DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

Unitat de competència 1

Denominació: REALITZAR LES ACTIVITATS PRÒPIES D'ADMISSIÓ I CONTROL DE CLIENTS EN ESTABLIMENTS DE JOCS D'ATZAR

Nivell: 1

Codi: UC1765_1

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: posar a punt el lloc de treball per a la realització d'operacions pautades d'admissió i control de clients en establiments de jocs d'atzar.

CR 1.1 Es comproven les aplicacions informàtiques i altres mitjans propis del lloc de treball del taulell d'admissió de clients en establiments de jocs d'atzar, quant a la seva disponibilitat, amb la finalitat que estiguin disponibles abans de l'obertura de la sala.

CR1.2 S'actualitza la llista de clients que tenen prohibit l'accés a la sala de joc abans de l'obertura, d'acord amb els arxius facilitats per l'administració competent.

CR1.3 S'efectua el tancament dels mitjans informàtics al final de la jornada i es realitzen còpies de seguretat dels arxius que evitin la pèrdua de dades susceptibles de possibles inspeccions.

CR1.4 Es comuniquen amb promptitud al superior jeràrquic les anomalies o disfuncions detectades en la comprovació del lloc de treball, per tal d'esmenar-les.

RP2: identificar els clients que pretenen accedir a l'establiment de joc seguint el protocol establert i consultant el registre de prohibits per controlar l'accés a la sala de joc.

CR2.1 Es controla l'accés a la sala en compliment de la legislació vigent, sol·licitant al client de la forma establerta pel procediment intern el seu document d'identificació personal.

CR2.2 Es realitza la identificació del client, per mitjà del seu document d'identitat, consultant el registre de prohibits emès per l'administració competent i verificant si hi figura.

CR2.3 Si s'escau, es comunica verbalment l'autorització d'accés al client de la manera establerta pel procediment intern i es procedeix a la consulta de fitxa de client.

CR2.4 Si s'escau, es notifica verbalment la denegació d'accés al client de la manera establerta pel procediment intern, i se li retorna el document d'identitat.

CR2.5 Es comuniquen al client les causes administratives que impedeixen l'accés a l'establiment, si així ho sol·licita, complint el reglament vigent.

CR2.6 Es comuniquen immediatament les reclamacions o els incidents produïts per clients als quals s'ha denegat l'accés a l'establiment de joc, al cap de sala o superior jeràrquic equivalent en previsió d'un agreujament de la situació.

CR2.7 Es realitza la devolució del document d'identificació del client una vegada comprovada o introduïda la seva fitxa en la base de dades de l'establiment.

CR2.8 S'adopten, d'acord amb el pla de prevenció establert, les mesures relatives a la prevenció de riscos laborals físics, com ara moviments repetitius, postures forçades i les mateixes condicions del lloc, com ara utilització de pantalles, sorolls de màquines, soroll en general, il·luminació i luminància, temperatura, ventilació, climatització, diòxid i monòxid de carboni procedents del fum del tabac.

CR2.9 S'adopten, d'acord amb el pla de prevenció establert, les mesures relatives a la prevenció de riscos laborals psicològics, com ara càrrega de treball, treball nocturn i rotació de treball per torns que puguin ser causants d'estrès o de riscos psicosocials.

CR2.10 Es realitzen les activitats relatives a l'atenció a clients, especialment les relacionades amb l'admissió i control de clients, aplicant-hi els procediments interns que garanteixen la seguretat personal.

RP3: operar amb bases de dades informàtiques d'establiments de jocs d'atzar segons les instruccions rebudes i accedint a les fitxes personals dels clients o procedint al seu registre amb la finalitat de mantenir-les actualitzades.

CR3.1 Es realitza la utilització de les bases de dades dels clients respectant la legislació vigent relativa a protecció de dades personals.

CR3.2 Es verifica l'existència de la fitxa de client en les bases de dades pròpies amb les dades aportades pel document d'identificació personal.

CR3.3 Es realitza el registre de les dades del client, una vegada comprovada l'absència de fitxa oberta en l'aplicació informàtica, i s'actualitza la base de dades de l'establiment.

CR3.4 Es realitza la devolució del document d'identificació del client, una vegada comprovada o introduïda la seva fitxa en la base de dades de l'establiment.

CR3.5 S'apliquen les normes relatives a la seguretat en la utilització d'equips informàtics en el desenvolupament de les tasques, per minimitzar els riscos que en deriven.

RP4: realitzar el cobrament d'entrades a establiments de jocs d'atzar, sota supervisió i d'acord amb els procediments interns establerts i els mitjans disponibles.

CR4.1 S'atén cortesament la sol·licitud de compra de l'entrada que dona accés a l'establiment de joc, si és necessària, i s'hi aplica el procediment intern establert per l'empresa.

CR4.2 Es realitza el cobrament de l'entrada acceptant els mitjans de pagament establerts per l'empresa i utilitzant els mitjans tecnològics disponibles, com ara datàfon o expenedora de tiquets.

CR4.3 En cas que sigui necessari, es lliura el canvi d'efectiu al client, se'n verifica l'exactitud i es facilita la comprovació del client.

CR4.4 Es lliura al client l'entrada a l'establiment i s'informa, si s'escau, dels serveis a què dona dret el pagament.

CR4.5 S'efectuen els arquejos de caixa al principi i al final de la jornada aplicant-hi les normes de seguretat establertes internament per l'empresa.

Context professional

Mitjans de producció

Establiments de jocs d'atzar. Taulell d'admissió i control de clients, en sales de joc de bingo, casinos o sales de jocs. Mitjans informàtics, programes informàtics i material d'oficina. Mitjans de cobrament. Uniformes i acreditacions personals.

Productes i resultats

Comprovació de disponibilitat d'aplicacions informàtiques dedicades a l'admissió i control de clients en establiments de jocs d'atzar. Comprovació i registre de bases de dades de clients. Actualització de llistes internes de clients amb accés prohibit a establiments de jocs d'atzar. Comprovació de documentació identificativa de clients. Aplicació de la normativa vigent de l'administració competent en el control d'accés de clients a la sala de joc. Detecció i informació a clients de denegació d'accés. Comunicació als seus superiors d'incidències i reclamacions durant l'admissió i control de clients. Aplicació de normes de prevenció de riscos laborals en l'operativa habitual. Operacions de cobrament d'entrades d'accés a establiments de joc segons procediments interns. Arquejos inicials i finals de caixa efectuats.

Informació utilitzada o generada

Registres de clients en bases de dades. Llista de clients amb accés prohibit a la sala de joc, facilitada per l'administració competent. Reglamentació de l'administració competent referida a la prohibició d'accés a clients. Normativa de protecció de dades. Mesures específiques establertes de prevenció de riscos laborals. Informació sobre serveis oferts en l'establiment. Documents justificatius del cobrament d'entrades. Manuals de procediments interns.

Unitat de competència 2

Denominació REALITZAR LES OPERACIONS AUXILIARS I DE VENDA DE CARTONS PRÒPIES D'UNA SALA DE JOC DE BINGO

Nivell: 1

Codi: UC1766_1

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: realitzar operacions auxiliars en sales de joc de bingo, sota supervisió i seguint procediments establerts, per facilitar el desenvolupament del joc amb agilitat, eficàcia i transparència.

CR1.1 Es proporcionen els retoladors destinats a ratllar o marcar de forma indeleble els números en els cartons de joc de bingo als clients abans de l'inici de la partida.

CR1.2 Se situen els marcadors o testimonis que identifiquen la taula on hi ha el client que ha cantat bingo o línia, als llocs de la sala predeterminats per l'empresa, per tal de disposar-ne fàcilment durant el joc.

CR1.3 Es comproven els senyals acústics de la zona destinada als venedors pel que fa al seu funcionament, per al bon desenvolupament de la jornada, i s'informa el seu superior jeràrquic en cas de disfunció.

CR1.4 Se sol·licita al caixer la provisió d'efectiu per a la venda de cartons a la taula de control al principi de la jornada laboral, i se'n liquida la venda al final de la jornada.

CR1.5 Es comproven les targetes per senyalitzar canvis pendents de pagament a clients quant a la seva classe, nombre i disponibilitat.

CR1.6 Es realitza la previsió de cartons a la venda per a la primera partida sol·licitant als clients de les diferents zones de la sala el nombre de cartons que volen jugar.

CR1.7 Se sol·liciten els cartons de joc de bingo necessaris per a la primera partida a la taula de control per sèries completes.

CR1.8 S'apliquen les normes relatives a la seguretat en la utilització d'equips i materials propis de la sala de joc en el desenvolupament de les tasques, per minimitzar els riscos que en deriven.

RP2: realitzar les activitats protocolaritzades de venda i cobrament de cartons del joc de bingo als clients, sota supervisió i de manera que es compleixin els objectius comercials de l'empresa.

CR2.1 Es realitza amb promptitud la retirada de cartons jugats i no premiats de cada taula, si n'hi ha, abans de la venda dels següents, per tal d'evitar possibles frauds, i es procedeix a la seva eliminació en el lloc disposat per l'empresa.

CR2.2 S'ofereixen a la venda els cartons tenint en compte la seva numeració correlativa, complint el reglament del joc del bingo i garantint la transparència d'aquest.

CR2.3 S'efectua la venda exclusivament a la taula dels clients, per ordre d'acomodació a aquesta, i es comprova que tots els clients de la zona de venda assignada han estat atesos.

CR2.4 S'efectua la venda de cartons amb el ritme que permeti realitzar el nombre de partides òptim establert per l'empresa, en funció de l'afluència de clients.

CR2.5 S'ofereixen de nou els cartons no venuts en una primera volta, als clients, a altres venedors o al venedor de tancament fins a aconseguir la venda de la totalitat dels cartons abans de l'inici d'una nova partida.

CR2.6 Se sol·liciten verbalment al venedor de tancament els cartons que falten durant la venda, en cas que els clients vulguin jugar més unitats.

CR2.7 Es cobren els cartons als clients en efectiu, en l'acte i al preu unitari establert per la legislació vigent.

CR2.8 Es marquen els canvis de diners pendents de lliurament als clients amb les targetes corresponents i es retorna l'efectiu durant la partida en curs.

CR2.9 Es produeix la fi de la venda de cartons una vegada ateses totes i cadascuna de les zones i una vegada revisat aquest punt pel venedor de tancament.

CR2.10 Es comunica a la taula de control el número de tancament dels cartons corresponent a l'últim cartó venut, perquè el cap de taula anunciï els cartons venuts, els premis i el començament de la partida.

CR2.11 Comença la venda de cartons per a la partida següent una vegada s'ha comprovat que el bingo cantat pel client és correcte i es tanca la partida.

CR2.12 Es realitzen les activitats relatives a l'atenció a clients, especialment les relacionades amb la venda i el cobrament de cartons, aplicant-hi els procediments interns que garanteixin la seguretat personal.

RP3: liquidar la recaptació de la venda de cartons de cada partida, sota supervisió, i seguint pautes establertes, perquè el caixer procedeixi a la seva distribució entre premis i caixa, respectant el reglament vigent del joc del bingo.

CR3.1 Es liquida al caixer la recaptació producte de la venda de cartons, una vegada s'hagi cantat la primera línia o línies i s'hagi verificat que són pertinents.

CR3.2 Se sol·licita al caixer l'efectiu per a canvis en funció de les monedes de canvi establertes internament i el canvi sobrant.

CR3.3 Se sol·liciten al caixer els canvis pendents de pagament als clients segons el nombre i l'import de les targetes lliurades.

CR3.4 Se sol·liciten els cartons per a la venda següent a la taula de control, per sèries completes i segons els cartons venuts en la partida anterior i el nombre de clients presents a la sala.

CR3.5 Es retornen els canvis pendents de pagament als clients abans del terme de la partida i es recullen les targetes marcadores per saldar el deute contret pel client.

RP4: facilitar el desenvolupament del joc, sota supervisió i segons els protocols establerts, realitzant les activitats de control necessàries perquè aquest es desenvolupi amb eficàcia i transparència.

CR4.1 Es controla la zona de venda i s'interromp la jugada en el moment en què el client canti un premi mitjançant senyals acústics, com per exemple timbres o repetició en veu alta del premi, per detenir la locució de les boles.

CR4.2 Se sol·licita el cartó del client que canta línia, a fi que el venedor el comprovi, i el número de sèrie es comunica verbalment a la taula de control per tal de verificar-lo.

CR4.3 S'assegura que el cartó amb la línia premiada ha estat comprovat pel cap de taula, o de forma visual o oral.

CR4.4 Es marca amb el testimoni la taula on hi ha el client afortunat amb la línia i es retorna al client el cartó perquè pugui continuar la partida.

CR4.5 Se sol·licita el cartó del client que canta bingo, a fi que el venedor el comprovi, i el número de sèrie es comunica a la taula de control per tal de verificar-lo.

CR4.6 S'assegura que el cartó amb el bingo premiat ha estat comprovat, o de forma visual o oral.

CR4.7 Es marca amb el testimoni la taula on hi ha el client premiat amb el bingo i es retorna el cartó al client perquè pugui cobrar el premi.

CR4.8 S'adopten, d'acord amb el pla de prevenció establert, les mesures relatives a la prevenció de riscos laborals físics, com ara moviments repetitius, postures forçades i les mateixes condicions del lloc, com ara utilització de pantalles, sorolls de màquines, soroll en general, il·luminació i luminància, temperatura, ventilació, climatització, diòxid i monòxid de carboni procedents del fum del tabac.

CR4.9 S'adopten, d'acord amb el pla de prevenció establert, les mesures relatives a la prevenció de riscos laborals psicològics, com ara càrrega de treball, treball nocturn i rotació de treball per torns que puguin ser causants d'estrès o de riscos psicosocials.

Context professional

Mitjans de producció

Establiments de jocs d'atzar. Instal·lacions destinades al desenvolupament del joc de bingo. Material d'oficina. Mobiliari específic de sales de joc de bingo. Targetes de canvi. Efectiu per a canvis. Testimonis per identificar els clients premiats. Timbres o senyals acústics de zona per interrompre la jugada en cas de premi. Cartons del joc del bingo. Uniformes i acreditacions personals.

Productes i resultats

Comprovació de la disponibilitat de materials i utensilis de joc com ara retoladors, cartons, testimonis i senyals acústics de zona. Comprovació de canvis de moneda i targetes de canvi destinats a la venda de cartons del joc de bingo. Realització de les operacions de venda i cobrament de cartons de joc de bingo als clients segons procediments interns. Liquidació de la venda de cartons del joc del bingo segons procediments interns. Realització de les operacions de comprovació i control durant el desenvolupament de les partides del joc de bingo segons procediments interns. Intervenció

protocolaritzada davant l'aparició de premis. Aplicació de normes de prevenció de riscos laborals en l'operativa habitual.

Informació utilitzada o generada

Reglament del joc del bingo de l'administració competent, pel que fa a la venda de cartons. Manuals de procediments interns de la sala de joc de bingo. Mesures específiques establertes en el pla de prevenció de riscos laborals.

Unitat de competència 3

Denominació: REALITZAR LES ACTIVITATS REFERIDES A LA LOCUCIÓ DE NÚMEROS I PAGAMENT DE PREMIS EN SALES DE BINGO

Nivell: 1

Codi: UC1767_1

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: posar a punt el lloc de treball, per a la realització d'operacions de locució en sales de bingo segons els procediments interns establerts.

CR1.1 Es comproven els sistemes de megafonia necessaris per realitzar la locució dels números de les boles pel que fa al funcionament, per evitar incidències en el transcurs del joc.

CR1.2 Es realitza la comprovació del joc de boles del bombo verificant que hi ha tots els números i mostrant-los en els panells lluminosos i informatius, per tal d'evitar incidències i assegurar la transparència en el joc.

CR1.3 Es comuniquen amb promptitud al superior jeràrquic les anomalies o disfuncions detectades en la comprovació del lloc de treball, per tal d'esmenar-les.

CR1.4 Es comprova el serpentí del bombo de les boles del joc de bingo per evitar embussos i alteracions en el desenvolupament de posteriors partides.

CR1.5 S'apliquen les normes relatives a la seguretat en la utilització d'equips i materials propis de la sala de joc, com ara pantalles, ordinadors, micròfons o bombo, en el desenvolupament de les tasques, per minimitzar els riscos que en deriven.

RP2: locutar de forma protocolaritzada els números de les boles extretes del bombo, en to alt, clar i tallat, per assegurar que els clients de la sala de bingo els comprenen.

CR2.1 Es visualitzen en el monitor els números pertanyents a les boles extretes del bombo i es procedeix a la seva locució immediata.

CR2.2 Es realitza la locució dels números en un to alt, clar i tallat, amb un ritme continu i repetint els números que puguin generar confusió, com ara les desenes dels números seixanta i setanta.

CR2.3 Es marca el número cantat en la pantalla perquè es reflecteixi en els panells distribuïts per la sala, de manera que serveixin d'informació al client.

CR2.4 Es deté la locució dels números pertanyents a les boles una vegada que el client o possibles clients han cantat línia i s'anuncia aquest fet per megafonia, per informar-los d'un possible premi.

CR2.5 Es reactiva de nou la partida després de comprovar que la línia ha estat correcta i la locució continua amb l'anunci del número següent.

CR2.6 Es deté la locució dels números pertanyents a les boles una vegada que el client o possibles clients han cantat bingo, i s'anuncia aquest fet per megafonia, per informar-los d'un possible premi.

CR2.7 Es dona per acabada la locució dels números de les boles del joc de bingo en cada partida una vegada que el cap de taula ha comprovat que el bingo cantat ha estat correcte.

CR2.8 Es realitzen les activitats relatives a la locució de números aplicant-hi els procediments interns que garanteixin la seguretat personal, en cas de presència de clients conflictius.

CR2.9 S'adopten, d'acord amb el pla de prevenció establert, les mesures relatives a la prevenció de riscos laborals físics, com ara moviments repetitius, postures forçades i les mateixes condicions del lloc, com ara utilització de pantalles, sorolls de màquines, soroll en general, il·luminació i luminància, temperatura, ventilació, climatització, diòxid i monòxid de carboni procedents del fum del tabac.

CR2.10 S'adopten, d'acord amb el pla de prevenció establert, les mesures relatives a la prevenció de riscos laborals psicològics, com ara càrrega de treball, treball nocturn i rotació de treball per torns que puguin ser causants d'estrès o de riscos psicosocials.

RP3: realitzar el pagament dels premis als clients afortunats, liquidant la partida de bingo, segons els procediments interns establerts, per donar començament a la següent.

CR3.1 Es recompta la quantitat assignada al premi en presència del caixer i es verifica amb el comprovant d'aquest, en finalitzar cada partida, per tal d'evitar errors i possibles reclamacions.

CR3.2 S'abonen els premis en efectiu als clients afortunats una vegada finalitzada cada partida, recomptant l'import en presència d'aquest, perquè doni la seva conformitat i s'evitin reclamacions.

CR3.3 Es retira el testimoni al client i es col·loca a la seva ubicació inicial una vegada pagat el premi.

CR3.4 S'agraeix al client afortunat la participació en el joc del bingo segons el procediment establert per l'empresa.

CR3.5 Es recullen els cartons premiats de línies i bingos, en efectuar-se'n l'abonament, i es lliuren al cap de taula perquè els arxivi davant possibles reclamacions o inspeccions de joc.

CR3.6 Es duen a terme les activitats relatives a l'atenció a clients, especialment les relacionades amb el pagament de premis, aplicant-hi els procediments interns que garanteixen la seguretat personal.

Context professional

Mitjans de producció

Establiments de jocs d'atzar. Instal·lacions destinades al desenvolupament del joc de bingo. Taula de control. Mitjans informàtics i audiovisuals. Instal·lacions de megafonia. Jocs de boles. Maquinària específica per desenvolupar partides del joc de bingo com el bombo i el serpentí. Testimonis per identificar els clients premiats. Diners en efectiu per a premis. Cartons premiats. Uniformes i acreditacions personals.

Productes i resultats

Comprovació de la disponibilitat dels materials i maquinària com ara megafonia, joc de boles, serpentí, bombo de les boles i aplicacions informàtiques, entre altres. Locució dels números de les boles extretes del bombo. Reflex de números en els panells lluminosos distribuïts per la sala. Recompte de quantitats assignades a premis. Operacions de pagament en efectiu dels premis als clients afortunats. Retirada de testimonis i cartons premiats. Aplicació de mesures específiques de prevenció de riscos laborals en l'operativa habitual.

Informació utilitzada o generada

Reglament del joc del bingo de l'administració competent pel que fa a locució de boles i pagament de premis. Manuals de procediments interns de la sala de joc de bingo. Informació d'import total de premis de línies i bingos. Mesures específiques del pla de prevenció de riscos laborals.

Unitat de competència 4

Denominació	COMUNICAR-SE	AMB	DIFERENTS	INTERLOCUTORS	HABITUALS
D'ESTABLIMENTS DE JOCS D'ATZAR					

Nivell: 1

Codi: UC1768_1

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: projectar la imatge de l'empresa en l'atenció i el tracte als clients d'establiments de jocs d'atzar a fi d'aconseguir-ne la màxima satisfacció.

CR1.1 La imatge personal, pel que fa a l'aparença, com ara l'ús de cosmètics, afaitat, pentinat i complements, s'ajusta a la que estableixen els protocols interns de l'empresa.

CR1.2 La presentació davant els interlocutors externs – clients– , es fa identificant-se i mostrant la imatge corporativa de l'organització.

CR1.3 L'educació, les fórmules de cortesia i l'amabilitat en el tracte al client s'adeqüen als estàndards de qualitat exigits per l'empresa.

CR1.4 El comportament en públic en el desenvolupament de l'activitat professional s'até a la imatge de la companyia, aplicant-hi les normes bàsiques de protocol.

CR1.5 La postura corporal durant el desenvolupament de les seves funcions s'ajusta al que estableix l'empresa en cadascun dels jocs.

CE1.6 El servei prestat durant tot el procés s'até als estàndards de qualitat establerts per l'empresa.

RP2: interactuar amb clients d'establiments de jocs d'atzar, rebent i transmetent informació operativa i rutinària d'acord amb els usos i costums socioprofessionals habituals en l'organització.

CR2.1 Es realitzen la transmissió i recepció d'informació operativa i rutinària amb clients de forma presencial amb promptitud i a través d'un tracte cortès cap al client, aplicant-hi els protocols de comunicació establerts per l'organització.

CR2.2 S'integren els comportaments d'escolta atenta i efectiva en la recepció i transmissió de la informació, en l'àmbit de la seva competència.

CR2.3 Se seleccionen i s'utilitzen les pautes de comunicació amb el client, de tipus verbal o gestual, d'acord amb el context i la pròpia activitat en l'establiment de jocs d'atzar.

CR2.4 Es compleixen els objectius de la comunicació amb el client, proporcionant la informació en funció de les demandes del client i vinculada al context del joc d'atzar i a la funció exercida en el seu desenvolupament.

CR2.5 Es transmeten els missatges amb claredat i senzillesa, per assegurar-se que l'interlocutor els comprèn.

CR2.6 S'adopten les pautes de comportament i tècniques protocolaritzades d'atenció al públic en funció del tipus d'establiment i de la funció exercida.

CR2.7 S'adapta la comunicació amb els clients a la tipologia d'aquests, al tipus de joc i al tipus d'establiment: casino, sala de bingo o sala de joc.

CR2.8 Es mantenen en tot moment la confidencialitat i la privadesa davant qualsevol demanda o atenció prestada a un client, i s'actua sempre amb absoluta discreció.

CR2.9 S'adrecen les preguntes i informacions complementàries requerides pels clients i que sobrepassen el seu àmbit d'actuació a les persones establertes dins de l'organització.

RP3: mantenir comunicacions interpersonals efectives amb superiors jeràrquics i altres membres de l'establiment de jocs d'atzar, amb la finalitat de ser eficaços en les activitats professionals del seu àmbit d'actuació.

CR3.1 Es confirmen la correcció i comprensió del contingut i significat de la comunicació amb els membres de l'entorn de treball i superiors, com ara recepció d'instruccions de treball, transmissió d'informació o altres, aclarint o sol·licitant els aclariments oportuns.

CR3.2 Se sol·liciten la informació, els aclariments o els recursos necessaris al superior jeràrquic o als membres pertinents de l'entorn de treball, davant situacions de dubte o carències, per a l'acompliment de la pròpia actuació professional en establiments de jocs d'atzar.

CR3.3 S'expressen les opinions crítiques pròpies i les discrepàncies, si s'escau, a superiors jeràrquics i a altres membres de l'establiment de jocs d'atzar, descrivint de forma concreta i objectiva el tema a què es refereix, sense desqualificacions verbals o gestuals i sense judicis de valor.

CR3.4 Es reben amb calma i sense reaccions negatives els comentaris d'altres membres de l'entorn de treball, identificant les crítiques constructives i valorant, si s'escau, l'oportunitat de realitzar canvis o millorar la pròpia actuació.

CR3.5 Es maximitzen els comportaments calms, tant verbals com no verbals, en situacions de discrepància i conflicte en l'entorn de treball, i es proposa que es tractin en un context favorable.

CR3.6 Es requereix la informació sol·licitada i no disponible, o de la que es tenen dubtes, de les persones o fonts rellevants dins de l'organització, a través dels procediments i canals interns establerts.

CR3.7 S'integren els comportaments d'escolta atenta i efectiva en la transmissió i recepció de la informació, en l'àmbit de la seva competència, tenint en compte aspectes de comunicació verbal i no verbal.

CR3.8 Es transmeten els missatges amb claredat i senzillesa, per assegurar-se que l'interlocutor els comprèn.

RP4: atendre i canalitzar, en el marc de la seva responsabilitat, les queixes i reclamacions presentades pels clients segons els criteris i procediments establerts per l'empresa, respectant la normativa vigent de protecció al consumidor.

CR4.1 Davant la queixa o reclamació presentades pel client, s'adopta una actitud i un comportament positius en previsió d'un agreujament de la situació.

CR4.2 Davant de queixes o reclamacions relacionades amb el joc, s'adopta una posició segura, mostrant interès i presentant possibilitats que facilitin l'acord amb el client, s'hi apliquen els criteris establerts per l'empresa i es compleix la normativa vigent en aquest àmbit.

CR4.3 Es canalitzen al superior jeràrquic la reclamació o la incidència que sobrepassen la responsabilitat assignada, amb promptitud i utilitzant el procediment establert per l'empresa.

CR4.4 S'atenen les reclamacions seguint protocols i complint el procediment establert per l'empresa i respectant la normativa vigent de protecció al consumidor.

CR4.5 Es realitzen les activitats relatives a l'atenció a clients en cas de queixes i reclamacions, aplicant-hi els procediments interns que garanteixin la seguretat personal.

Context professional:

Mitjans de producció

Establiments de jocs d'atzar: casinos, sales de bingo i sales de joc. Uniformes i acreditació personal. Materials propis de l'activitat.

Productes i resultats

Projecció protocolaritzada de la imatge de l'establiment en el tracte al client. Aplicació de fórmules de cortesia, pautes de comportament i tècniques de comunicació protocol·làries en aquest tipus d'establiments. Manteniment d'una postura corporal d'acord amb la funció exercida i amb el que estableix l'organització. Compliment d'estàndards de qualitat en el servei establerts per l'organització. Transmissió i recepció d'informació operativa i rutinària amb clients. Respecte de la confidencialitat i privadesa del client. Comunicació efectiva amb superiors i altres membres de l'establiment en cas de conflicte laboral. Comunicació a superiors d'incidències i queixes que sobrepassin la responsabilitat assignada i sol·licitud d'informació i instruccions. Atenció protocol·lària de les reclamacions i queixes de clients. Aplicació de mesures de prevenció que garanteixin la seguretat personal en cas de queixes i reclamacions de clients.

Informació utilitzada o generada

Manuels d'imatge corporativa de l'establiment. Normativa de protecció al consumidor. Informació sobre tècniques de comunicació protocolaritzades en l'organització. Estàndards de qualitat en el servei propis de l'organització. Organigrames i representació gràfica de fluxos de comunicació en l'establiment. Documentació habitual en la comunicació amb superiors jeràrquics i altres membres de l'establiment. Mesures de prevenció que garanteixin la seguretat personal davant clients.

III. FORMACIÓ DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

MÒDUL FORMATIU 1

Denominació: ADMISSIÓ I CONTROL DE CLIENTS EN ESTABLIMENTS DE JOCS D'ATZAR

Codi: MF1765_1

Nivell de qualificació professional: 1

Associat a la unitat de competència:

UC1765_1: Realitzar les activitats pròpies d'admissió i control de clients en establiments de jocs d'atzar

Durada: 40 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: identificar els protocols d'actuació més habituals en el lloc de treball de control i admissió en establiments de jocs d'atzar, identificant les diferències existents entre casinos, bingos i sales de joc.

CE1.1 Identificar els mitjans informàtics, els mitjans de comunicació interns i externs, i els elements materials i publicitaris habituals en els establiments de jocs d'atzar, i relacionar-los amb la funció que exerceixen.

CE1.2 Identificar el personal habitual en el lloc d'admissió i control en establiments de joc i relacionar-lo amb les diferents funcions que exerceix.

CE1.3 Identificar, segons la normativa vigent, els tipus de clients que no tenen permès l'accés a les sales de joc, tant perquè apareguin com a prohibits en la base de dades de l'administració, com per les condicions que la legislació i les normes de l'empresa tinguin fixades.

CE1.4 Explicar el procediment d'actualització de dades de clients prohibits, argumentant la importància que l'actualització es realitzi amb la mateixa freqüència amb què és remès per l'administració competent.

CE1.5 Explicar el procediment de sol·licitud d'identificació del client, reconeixent la documentació requerida i d'acord amb els criteris més habituals d'atenció al client.

CE1.6 Explicar el procés d'autorització o denegació de l'accés a la sala, en relació amb la normativa vigent.

CE1.7 Identificar els incidents més habituals en la denegació de l'accés a la sala, com ara clients conflictius, així com el procediment de comunicació als seus superiors.

CE1.8 Descriure els protocols d'actuació de tancament del lloc d'admissió i control, especificant els que es refereixen a la seguretat dels equips informàtics per evitar la pèrdua de dades.

CE1.9 En diferents supòsits pràctics, de control de l'admissió de clients a una sala de joc i segons un protocol donat, cal:

- Simular el procés d'acollida i atenció al client.
- Sol·licitar la documentació oficial segons la legislació vigent.
- Autoritzar l'accés a la sala.
- Denegar l'accés a la sala i explicar-ne la raó.
- Actuar davant una incidència produïda per una denegació d'accés.
- Identificar les mesures de prevenció de riscos laborals que cal adoptar.

C2: utilitzar mitjans informàtics, emprant els programes més habituals del lloc d'admissió i control en establiments de joc.

CE2.1 Identificar els mitjans informàtics i els programes més habituals en els processos d'admissió i control de clients en establiments de joc, com ara ordinadors, impressores, escàners i bases de dades, i relacionar-los amb la seva funció en el lloc.

CE2.2 Argumentar els motius, la importància i la necessitat de mantenir la confidencialitat en la consulta de bases de dades de clients, en relació amb la normativa de protecció de dades personals, així com les conseqüències de no fer-ho.

CE2.3 En un supòsit pràctic, cal actualitzar les dades remeses per l'administració competent referides a clients amb l'accés prohibit a la sala de joc.

CE2.4 En un supòsit pràctic, de control d'accés d'un client a una sala de joc, cal:

- Introduir les dades en el sistema informàtic per a la consulta en la base de dades.
- Introduir la informació necessària en el cas d'un registre com a nou client.
- Enumerar els factors de risc propis dels mitjans informàtics en el lloc de treball, com ara pantalles, moviments repetitius i postures forçades.

CE2.5 En un supòsit pràctic de cobrament d'entrades, cal utilitzar els sistemes i programes informàtics més habituals en els establiments de joc.

C3: aplicar els protocols d'actuació en el cobrament d'entrades més habituals en els diferents establiments de joc.

CE3.1 Explicar el procediment de venda i cobrament d'entrades en establiments de joc, identificant els mitjans tecnològics que cal utilitzar i els mitjans de pagament admesos.

CE3.2 Identificar els diferents establiments de joc en els quals es cobri l'accés, explicant la normativa i les raons que hi ha per fer-ho.

CE3.3 Identificar els serveis comuns als quals dóna dret el pagament d'una entrada en establiments de jocs d'atzar.

CE3.4 Aplicar els protocols de seguretat i control habituals durant el procés de cobrament d'entrades en establiments de jocs d'atzar.

CE3.5 En un supòsit pràctic d'admissió de clients, cal realitzar el cobrament d'entrades utilitzant els mitjans tecnològics més habituals en els establiments de joc d'atzar.

CE3.6 Explicar el procediment de cobrament d'entrades, incidint en els aspectes de seguretat i control.

CE3.7 Aplicar, en un supòsit pràctic, el procés d'arqueig de caixa a l'inici de la jornada, i:

- Comptar l'efectiu utilitzant els mitjans tecnològics disponibles.
- Comprovar que el fons de caixa inicial coincideix amb l'efectiu arquejat.
- Emplenar els documents necessaris per al control de la caixa.

CE3.8 En un supòsit pràctic d'arqueig de caixa en finalitzar la jornada, cal efectuar un resum de les vendes generades per a la liquidació als seus superiors, utilitzant els mitjans tecnològics disponibles i la documentació corresponent.

CE3.9 Argumentar la importància de realitzar els procediments de cobrament, arqueig i liquidació amb la transparència i el rigor deguts.

C4: aplicar les mesures de prevenció de riscos laborals, durant els processos d'admissió i control de clients en establiments de jocs d'atzar.

CE4.1 Relacionar la normativa vigent referida a la prevenció i protecció laboral amb les tasques que s'han de complir en el lloc d'admissió i control i que impliquin riscos professionals.

CE4.2 Enumerar els factors de risc del lloc en relació amb les seves conseqüències per a l'organisme.

CE4.3 Argumentar la importància dels factors tècnics ergonòmics en el lloc de treball, com ara ventilació, climatització, il·luminació i acústica.

CE4.4 Determinar les bones pràctiques per a l'eliminació o minimització de qualsevol factor de risc del lloc de treball d'admissió i control.

CE4.5 Explicar els riscos personals derivats de la denegació d'accés a establiments de joc, com ara l'actuació amb clients conflictius o que pertorbin l'ordre.

CE4.6 En un supòsit pràctic d'admissió i control de clients en establiments de jocs d'atzar, cal:

- Detectar els factors de risc físics en el lloc, com ara sorolls originats per les màquines de joc, mobiliari inadequat, il·luminació deficient o excessiva, temperatura, ventilació i climatització inadequades i rapidesa en l'atenció de clients davant l'afluència en hores punta.
- Detectar els riscos per a la seguretat personal davant la presència de clients conflictius i relacionar-los amb l'actuació que els minimitzi.
- Detectar els factors de risc pels canvis de cicles circadianis: desfasament dels ritmes biològics, canvis d'hàbits alimentaris, pertorbacions en la vida social i familiar i alteracions del son, entre altres.

Continguts

1. Admissió i control de clients en establiments de jocs d'atzar

- Tipus d'establiments de joc d'atzar:
 - Casinos
 - Sales de bingo
 - Sales de joc
- Admissió de clients en establiments de jocs d'atzar:
 - Objectiu
 - Funcions
 - Tasques pròpies
 - Relacions amb altres activitats pròpies de l'establiment
 - Configuració del lloc:
 - Instal·lacions
 - Equipament
 - Material
- Normativa relacionada amb l'admissió de clients:
 - Normativa referida a clients amb accés prohibit facilitada per l'organisme de la CA competent
 - Normativa de protecció de dades segons la Llei general de protecció de dades
 - Normativa de protecció del consumidor

2. Protocols habituals en l'admissió de clients

- Procés d'admissió de clients:
 - Actualització de dades de clients amb accés prohibit
- Procés de tancament del lloc:
 - Arqueig de caixa a l'inici i final de la jornada
 - Còpia de seguretat del registre diari de clients
- Procés de cobrament d'entrades:
 - Establiments que cobren l'accés
 - Mitjans de pagament admesos
 - Serveis comuns inclosos en l'entrada
- Anomalies i incidències en els processos d'admissió i control de clients.

3. Utilització de mitjans informàtics, tecnològics i de comunicació en l'admissió i control de clients en establiments de jocs d'atzar

- Maneig de mitjans informàtics habituals:
 - Ordinadors
 - Impressores
 - Escàner
 - Altres perifèrics
- Utilització de programes informàtics habituals: bases de dades.
- Utilització de mitjans de comunicació interns i externs habituals: telèfon.
- Utilització de mitjans tecnològics habituals en el cobrament d'entrades i arqueig de caixa.
- Mesures de prevenció en la utilització de mitjans informàtics, tecnològics i de comunicació.

4. Prevenció de riscos laborals en l'admissió i control de clients en establiments de jocs d'atzar

- Riscos físics.
- Riscos psicològics.
- Riscos relacionats amb la higiene.
- Riscos relacionats amb la qualitat de l'ambient.

Criteris d'accés per als alumnes

Serán els que estableix l'article 4 del Reial decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

MÒDUL FORMATIU 2

Denominació: VENDA DE CARTONS DE BINGO

Codi: MF1766_1

Nivell de qualificació professional: 1

Associat a la unitat de competència:

UC1766_1: Realitzar les operacions auxiliars i de venda de cartons pròpies d'una sala de joc de bingo

Durada: 60 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: identificar les característiques i condicions d'ús dels diferents materials, zones i dispositius que s'empren per a la venda de cartons i el control del joc del bingo, segons la funció que exerceixen en el desenvolupament del joc.

CE1.1 Identificar els elements que intervenen en els processos de venda, cobrament i liquidació de cartons de joc, com ara cartons, cartera, efectiu, targetes de canvi i casellers de liquidació en relació amb el procés corresponent.

CE1.2 Identificar els elements que intervenen en el procés de control del joc del bingo en relació amb les seves fases, com ara retoladors, marcadors o testimonis.

CE1.3 Explicar els dispositius de senyals acústics més habituals a les sales de bingo en relació amb la funció que exerceixen.

CE1.4 Identificar, en un plànol, les zones més habituals en què es divideixen les sales de joc del bingo i els criteris d'assignació de les zones de venda.

CE1.5 Argumentar la necessitat de comprovar les condicions d'ús dels elements materials necessaris per al bon desenvolupament dels processos de venda de cartons i control del joc.

C2: aplicar els protocols habituals d'actuació en la venda, cobrament i liquidació de cartons segons la legislació vigent relativa a sales de bingo.

CE2.1 Argumentar la necessitat de l'establiment de mantenir un ritme òptim en la venda de cartons i la coordinació entre els diferents venedors.

CE2.2 Descriure els protocols d'actuació més habituals en la primera partida de la jornada del bingo, i explicar les diferències amb la resta de partides i la sol·licitud de canvi d'efectiu.

CE2.3 Descriure les accions que cal efectuar davant l'excés de cartons sobrants de la zona assignada i davant la falta de cartons per atendre la demanda de la seva zona.

CE2.4 Explicar el procediment de devolució de canvis pendants a clients i la seva senyalització corresponent.

CE2.5 Explicar el procediment de tancament de la venda de cartons, incidint en la importància de comunicar el número de l'últim cartó venut a la taula de control per donar començament a la partida.

CE2.6 Explicar la necessitat de la recollida urgent de cartons usats de cada taula abans d'iniciar la venda dels nous i el procediment de retirada d'aquests.

CE2.7 Descriure el procediment més habitual que s'ha de seguir per a la liquidació de la venda de cartons a la taula de control, una vegada interromput el joc per l'aparició de la línia.

CE2.8 En un supòsit pràctic degudament caracteritzat, cal realitzar una simulació de venda, cobrament i liquidació de cartons, segons la normativa vigent i els procediments interns més habituals en sales de bingo.

- Estimar els cartons necessaris per a la zona assignada.
- Efectuar la venda de cartons i cobraments en efectiu.
- Aplicar diferents ritmes de venda de cartons adaptant-los al major o menor nombre de clients.
- Sol·licitar una major quantitat de cartons al tancament quan sigui necessari.
- Revendre els cartons excedents.
- Liquidar la venda de cartons a la taula de control.

C3: identificar les activitats de control de la zona assignada durant el joc del bingo que en garanteixin l'eficàcia i la transparència.

CE3.1 Descriure el procediment d'interrupció de la jugada i d'interrupció de la locució de números davant l'aparició d'un premi, i controlar la zona assignada a cada venedor.

CE3.2 Relacionar el personal que intervé durant el desenvolupament del joc del bingo amb les diferents funcions que desenvolupa i les seves responsabilitats.

CE3.3 Argumentar la necessitat de mantenir l'atenció durant el joc i detectar possibles línies i bingos, i explicar les conseqüències de no fer-ho.

CE3.4 En un supòsit pràctic de desenvolupament d'una partida de bingo, cal:

- Identificar els senyals acústics emprats per senyalitzar l'aparició del premi i per interrompre la locució de boles.
- Identificar el cartó premiat amb línia o bingo, sol·licitat al client per a la comprovació i el procés de comunicació a la taula de control.
- Argumentar la importància de la comprovació i senyalització visual o oral del cartó premiat.
- Explicar el procés de devolució al client del seu cartó perquè pugui continuar jugant en el cas de la línia o perquè pugui cobrar el seu premi en el cas del bingo.
- Identificar la senyalització que s'empra per al marcatge de la taula on hi ha el client premiat en els casos de línia o de bingo.

C4: aplicar les mesures de prevenció de riscos laborals, durant el procés de venda de cartons en establiments de joc de bingo.

CE4.1 Relacionar la normativa vigent referida a la prevenció i protecció laboral amb les tasques que cal complir en el lloc de venda de cartons i que impliquin riscos professionals.

CE4.2 Enumerar els factors de risc del lloc en relació amb les seves conseqüències per a l'organisme.

CE4.3 Argumentar la importància dels factors tècnics ergonòmics en el lloc de treball, com ara ventilació, climatització, il·luminació i acústica.

CE4.4 Determinar les bones pràctiques per a l'eliminació o minimització de qualsevol factor de risc del lloc de treball de venda de cartons.

CE4.5 En un supòsit pràctic de venda de cartons en establiments del joc de bingo, cal:

- Detectar els factors de risc físics en el lloc, com ara els sorolls originats per les màquines de joc, mobiliari inadequat, il·luminació deficient o excessiva, temperatura, ventilació i climatització inadequades i rapidesa en l'atenció a clients davant l'afluència en hores punta.
- Detectar els riscos per a la seguretat personal davant la presència de clients conflictius i relacionar-los amb l'actuació que els minimitzi.
- Detectar els factors de risc pels canvis de cicles circadianis: desfasament dels ritmes biològics, canvis d'hàbits alimentaris, pertorbacions en la vida social i familiar i alteracions del son, entre altres.

Continguts

1. Protocols d'actuació en la venda, cobrament i liquidació de cartons de joc de bingo

- El lloc de venda de cartons de bingo:
 - Rangs de la sala
 - Ordre de les taules
 - Posició del venedor durant la partida
 - Instal·lacions, equipament i material:
 - Passadissos
 - Cartons
 - Cartutxera per a canvis
 - Relacions amb altre personal implicat en el joc del bingo
- Normativa relacionada amb la venda de cartons.
- Protocols d'actuació habituals:
 - Venda de cartons
 - Cobrament de cartons
 - Liquidació de la venda de cartons
 - Tècniques bàsiques de venda de cartons de bingo
- Possibles anomalies i incidències en els processos de venda, cobrament i liquidació de cartons de joc de bingo.

2. Control de la zona inherent al lloc de venda de cartons de bingo

- Normativa referida al control de zones durant el desenvolupament del joc del bingo.
- Protocols de control habituals:
 - Control de la zona de venda
 - Interrupció de jugades i de locució
 - Comprovació de cartons premiats
- Senyalització de taules amb cartons premiats:
 - Equipament i material utilitzat en el control de la zona
 - Retoladors
 - Marcadors o testimonis
- Dispositius acústics.
- Possibles anomalies i incidències en els processos de control de zona assignada durant el desenvolupament del joc de bingo.

3. Prevenció de riscos laborals en les activitats professionals vinculades amb la venda de cartons a clients en establiments de jocs d'atzar

- Riscos físics.
- Atenció a clients conflictius.
- Riscos psicològics.
- Riscos relacionats amb la higiene.
- Qualitat de l'ambient.

Criteris d'accés per als alumnes

Serán els que estableix l'article 4 del Reial decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

MÒDUL FORMATIU 3

Denominació: LOCUCIÓ I PAGAMENT DE PREMIS EN SALES DE BINGO

Codi: MF1767_1

Nivell de qualificació professional: 1

Associat a la unitat de competència:

UC1767_1: Realitzar les activitats referides a la locució de números i pagament de premis en sales de bingo

Durada: 50 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: comprovar els elements necessaris per a les operacions de locució de números i assegurar el bon estat de funcionament d'acord amb els protocols més habituals de sales de bingo.

CE1.1 Identificar els elements necessaris per facilitar la locució en sales de bingo, com ara equips de megafonia, joc de boles, bombo, serpentí i panells lluminosos i informatius, i relacionar-los amb la funció que exerceixen.

CE1.2 Argumentar la necessitat de comprovació del bon estat dels elements necessaris per a la locució, com ara equips de megafonia, joc de boles, bombo, serpentí i panells lluminosos i informatius, i explicar les conseqüències per al joc d'un mal funcionament.

CE1.3 Explicar el funcionament dels sistemes de comprovació del joc de boles a l'inici i al tancament de la jornada de bingo.

CE1.4 Identificar les possibles anomalies que es poden detectar i el procediment de comunicació als superiors jeràrquics.

CE1.5 En casos pràctics de preparació dels elements necessaris per a la locució d'acord amb un protocol donat, cal:

- Comprovar el funcionament dels equips de megafonia.
- Comprovar el funcionament del bombo i el serpentí.
- Comprovar el joc de boles, quant al nombre i estat.

C2: aplicar el procediment de locució de números en sales de bingo, utilitzant les tècniques específiques més habituals a les sales de bingo.

CE2.1 Regular, en un supòsit pràctic, la velocitat de locució de boles en funció de l'aforament, de l'optimització del temps i de les instruccions rebudes.

CE2.2 Argumentar la necessitat de locutar les boles amb el to i la pronunciació que assegurin l'escolta i comprensió per part dels clients, i explicar les conseqüències de no fer-ho.

CE2.3 Explicar els procediments de locució que evitin confusió en l'escolta, com ara els corresponents a la sisena i setena desena.

CE2.4 Descriure els sistemes més habituals de visualització i senyalització de boles en els monitors, la seva locució posterior i passar a la bola següent.

CE2.5 Descriure les accions d'aturada, represa i finalització de la locució, en funció de les causes que les justifiquen.

CE2.6 En un supòsit pràctic de locució de números i aparició dels premis de línia i bingo, cal:

- Locutar els números que apareixen en el monitor.
- Aplicar diferents tons de locució per identificar els més clars, els ritmes adequats i les repeticions necessàries de números que puguin donar lloc a confusió: desenes de sis i de set.
- Marcar els números a la pantalla perquè es reflecteixin en els panells de la sala.
- Detenir la locució davant l'aparició de la línia i efectuar-ne l'anunci per megafonia.
- Reprendre la partida després de les comprovacions necessàries.

- Detenir la locució davant l'aparició del bingo i anunciar el possible premi.
- Donar per acabada la partida després de les comprovacions pertinents.
- Enumerar els factors de risc propis dels mitjans informàtics en el lloc de treball, com ara utilització de pantalles, moviments repetitius i postures forçades.

C3: aplicar el procediment de pagament de premis i finalització de partides de joc de bingo.

CE3.1 Descriure el procediment que cal seguir per retirar a la caixa la quantitat assignada al premi, i identificar el personal implicat en el procediment i les seves funcions.

CE3.2 Argumentar la necessitat de comprovar les quantitats, tant en la recollida de premis com en el lliurament als clients, i explicar les conseqüències de no fer-ho.

CE3.3 Explicar les reclamacions més habituals relacionades amb el pagament de premis i identificar el procediment consegüent i la comunicació al superior jeràrquic.

CE3.4 Descriure els protocols d'actuació en el pagament de premis més habituals en els establiments de joc de bingo.

CE3.5 Descriure el procediment de retirada de senyalització del premi i la recollida dels cartons premiats per a l'inici de la partida següent.

CE3.6 En un supòsit pràctic de pagament de premis de línies i bingo, cal:

- Comprovar les quantitats assignades a premis.
- Verificar els comprovants dels premis.
- Abonar els premis i comptar els imports en presència de clients.
- Retirar els testimonis de premis.
- Recollir els cartons premiats després de l'abonament dels premis i lliurar-los al cap de taula perquè els arxivi davant reclamacions o inspeccions de joc.

C4: aplicar les mesures de prevenció de riscos laborals, durant la locució de números de boles en el joc del bingo, per prevenir riscos laborals específics i prendre consciència de la seva importància.

CE4.1 Relacionar la normativa vigent referida a la prevenció i protecció laboral amb la tasca de locució de números i visualització de pantalles i que impliquin riscos professionals.

CE4.2 Enumerar els factors de risc de la locució de números en relació amb les seves conseqüències per a l'organisme.

CE4.3 Argumentar la importància dels factors tècnics ergonòmics en el lloc de treball, com ara ventilació, climatització, il·luminació i acústica.

CE4.4 Determinar les bones pràctiques per a l'eliminació o minimització de qualsevol factor de risc del lloc de treball de locució de números.

CE4.5 En un supòsit pràctic de locució en sales de bingo, cal:

- Detectar els factors de risc físics en la locució, com ara sorolls, mobiliari inadequat, il·luminació deficient o excessiva, temperatura, ventilació i climatització inadequades i ritme imposat en la locució de números en hores punta.
- Detectar els riscos per a la seguretat personal davant la presència de clients conflictius i relacionar-los amb l'actuació que els minimitzi.
- Detectar els factors de risc pels canvis de cicles circadianis: desfasament dels ritmes biològics, canvis d'hàbits alimentaris, perturbacions en la vida social i familiar i alteracions del son, entre altres.
- Suggestir mesures correctores per evitar o minimitzar els riscos laborals detectats.

CE4.6 En un supòsit pràctic de locució per prevenir malalties laborals, cal:

- Explicar la conveniència de mantenir les cordes vocals hidratades.
- Efectuar la locució sense forçar la veu ni elevar el to per evitar problemes de gola i respiratoris.
- Identificar les postures més i menys convenientes durant la locució de boles.
- Realitzar exercicis de relaxació que es puguin fer freqüentment per evitar problemes de circulació, inflor de peus, i en general problemes posturals.

Continguts

1. Protocols i tècniques de locució de números en sales de bingo

- Lloc de locució de números en el joc del bingo:
 - Objectius
 - Funcions
 - Tasques pròpies

- Estructura física, organitzativa i funcional.
- Relacions amb altre personal implicat en el joc del bingo.
- Maneig i manteniment d'equips i materials:
 - o Equips de megafonia
 - o Joc de boles
 - o Bombo
 - o Serpentí i panells lluminosos i informatius
 - o Funcionament de la màquina de boles
 - o Sistemes de comprovació de joc de boles
 - o Possibles anomalies en el funcionament
 - o Normativa referida a les instal·lacions, equipament i material de locució de números en sales de bingo
 - Llei del joc del bingo pel que fa a la locució de números
- Protocols habituals en la locució de números:
 - o Tècniques de locució
 - o Velocitat de locució
 - o Pronunciació
 - o Entonació
 - o Repetició de números similars
 - o Accions d'aturada
 - o Represa i finalització de locució i causes que les justifiquen
- Possibles anomalies i incidències durant la locució de números.

2. Pagament de premis i finalització de partides a les sales de bingo

- Personal implicat en el pagament de premis i funcions.
- Normativa referida al pagament de premis.
- Protocols habituals:
 - o Retirada a la caixa de quantitats assignades a premis
 - o Comprovació de quantitats
 - o Tècniques de seguretat i maneig d'operacions monetàries
 - o Formes d'abonament de premis habituals
 - o Retirada de senyalització i de cartons premiats
- Possibles incidències i reclamacions relacionades amb el pagament de premis.

3. Prevenció de riscos laborals en la locució de números en establiments de jocs d'atzar

- Qualitat de l'ambient i la seva prevenció:
 - o Ventilació
 - o Climatització
 - o Il·luminació
 - o Acústica
- Riscos físics:
 - o Prevenció de danys de gola i respiratoris
 - o Prevenció de danys en la vista
 - o Prevenció de danys posturals
- Riscos psicològics i riscos relacionats amb la higiene:
 - o Desfasament dels ritmes biològics
 - o Canvis d'hàbits alimentaris
 - o Pertorbacions en la vida social i familiar i alteracions del son
- Atenció a clients conflictius.

Criteris d'accés per als alumnes

Serán els que estableix l'article 4 del Reial decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

MÒDUL FORMATIU 4

DENOMINACIÓ: OPERACIONS BÀSIQUES DE COMUNICACIÓ EN ESTABLIMENTS DE JOCS D'ATZAR

Codi: MF1768_1

Nivell de qualificació professional: 1

Associat a la unitat de competència:

UC1768_1 Comunicar-se amb diferents interlocutors habituals en establiments de jocs d'atzar

Durada: 60 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: valorar la imatge general, el comportament i les actituds que projecta el personal d'establiments de jocs d'atzar en relació amb les normes més habituals d'aquestes organitzacions i les conseqüències per a aquestes que pot ocasionar una imatge negativa.

CE1.1 Valorar les conseqüències d'una imatge personal contrària a les normes internes d'un establiment de jocs d'atzar.

CE1.2 Argumentar la importància de mantenir un tracte amable i educat amb els clients, utilitzant les formes de cortesia elementals o altres d'habituals contextualitzades al tracte amb clients en aquest tipus d'establiments.

CE1.3 Valorar el comportament verbal i no verbal del personal en la percepció de l'organització per part del client i en les seves possibilitats de fidelització.

CE1.4 En situacions d'atenció a clients en establiments de jocs d'atzar, cal:

- Utilitzar diferents formes de salutacions seguint les instruccions rebudes.
- Aplicar diferents estils de comunicació en funció del lloc en l'establiment.
- Identificar aspectes que s'han de millorar en situacions simulades d'atenció a clients en establiments de jocs d'atzar.

C2: utilitzar tècniques bàsiques de comunicació presencial amb clients, per transmetre informació d'acord amb els usos i costums socioprofessionals rutinaris en establiments de jocs d'atzar.

CE2.1 Identificar el protocol de comunicació oral i gestual d'ús habitual en establiments de jocs d'atzar per transmetre la informació oral.

CE2.2 Identificar els paràmetres de qualitat de servei habituals en els protocols de comunicació amb clients en establiments de jocs d'atzar, com ara escolta activa, empatia, amabilitat, llenguatge comprensible o altres.

CE2.3 Identificar les demandes d'informació més habituals per part de clients en establiments de jocs d'atzar.

CE2.4 Identificar les demandes d'informació per part de clients que sobrepassen la seva responsabilitat, en funció de diferents llocs de treball en establiments de jocs d'atzar.

CE2.5 Identificar les tipologies de clients més habituals en funció dels diferents jocs i dels diferents establiments: casinos, sales de bingo i sales de joc.

CE2.6 Argumentar la necessitat de mantenir la confidencialitat i discreció en la comunicació amb clients d'establiments de jocs d'atzar.

CE2.7 En supòsits pràctics, convenientment caracteritzats, a través de situacions simulades de transmissió i recepció d'informació a clients en establiments de jocs d'atzar, i en funció del lloc de treball simulat, cal:

- Identificar amb precisió l'interlocutor i l'objecte de la comunicació.
- Aplicar les tècniques d'expressió corporal en l'acollida.
- Identificar-se mostrant una imatge positiva, adoptant les normes de protocol degudes i els paràmetres de qualitat de servei.
- Ajustar de forma precisa el lèxic i les expressions utilitzades al tipus d'interlocutor.
- Transmetre els missatges amb claredat i precisió, per assegurar-se que l'interlocutor els comprèn.
- Assegurar que la informació és transmesa amb claredat, de forma estructurada, amb precisió, amb cortesia, amb respecte i sensibilitat.
- Distingir els errors comesos i proposar les accions correctives necessàries.

C3: aplicar tècniques de comunicació efectiva, en situacions de relacions professionals amb superiors jeràrquics i altres membres de l'establiment de jocs d'atzar, seleccionant les pautes d'actuació apropiades en funció dels diferents elements, barreres, dificultats i alteracions existents.

CE3.1 Identificar les comunicacions habituals que es produeixen amb superiors jeràrquics i altres membres d'establiments de jocs d'atzar.

CE3.2 Identificar les diferències existents entre comunicació amb clients interns i externs de l'establiment.

CE3.3 A partir del desenvolupament de casos degudament caracteritzats de situacions de treball, en els quals s'experimenten diferents formes de distorsió, interferències, barreres, dificultats i altres alteracions en la comunicació interpersonal, habituals en establiments de jocs d'atzar, cal:

- Identificar, en cada cas, les causes específiques que han donat lloc als problemes en la comunicació.
- Explicar com interactuen, en les comunicacions interpersonals, el nivell de tasca –racional–, amb el nivell de relació –emocional–, i les principals dificultats que afecten els resultats de treball.

CE3.4 A partir d'un cas pràctic degudament caracteritzat, en el qual es reben o s'emeten crítiques i comentaris sobre l'activitat laboral, cal:

- Expressar les opinions crítiques i les discrepàncies, tant a superiors jeràrquics com a altres membres de l'establiment, de forma concreta i objectiva, evitant desqualificacions verbals o gestuals.
- Rebre les opinions crítiques, tant de superiors jeràrquics com d'altres membres de l'establiment, amb calma i sense reaccions negatives.

CE3.5 En diferents casos de relació interpersonal en entorns de treball i a través de simulacions de diferents llocs de treball, cal:

- Aplicar pautes de comunicació efectiva en cada cas.
- Identificar, una vegada realitzada la simulació, els punts crítics del procés de comunicació desenvolupat, i explicar els punts forts i febles.
- Explicar les possibles conseqüències d'una comunicació no efectiva, en un context de treball donat.
- Identificar, a través de l'actuació en les simulacions, els valors ètics personals i professionals que s'han evidenciat.

C4: aplicar pautes bàsiques d'actuació davant queixes i reclamacions de clients en establiments de jocs d'atzar, seguint criteris i procediments establerts per diferents organitzacions.

CE4.1 Explicar les pautes bàsiques de resolució de conflictes en relació amb les situacions conflictives amb el client més habituals en establiments de jocs d'atzar.

CE4.2 Identificar la documentació més habitual que s'utilitza en establiments de jocs d'atzar per recollir una reclamació i esmentar la informació que ha de contenir.

CE4.3 Identificar les queixes o reclamacions que sobrepassen la responsabilitat assignada en funció del lloc de treball i que han de ser canalitzades a un superior.

CE4.4 En un supòsit pràctic de queixes de clients en diferents establiments de jocs d'atzar i en diferents llocs de treball, cal aplicar tècniques senzilles de resolució de conflictes i identificar les que excedeixen la seva responsabilitat.

CE4.5 Determinar les bones pràctiques per a l'eliminació o minimització dels factors de risc personals derivats de l'atenció al client en casos de queixes i reclamacions.

Continguts

1. Comunicació i atenció al client en establiments de jocs d'atzar

- La comunicació:
 - Tècniques de comunicació habituals en aquests establiments
 - El procés de comunicació i barreres habituals en establiments de jocs d'atzar
 - Resolució de problemes de comunicació
 - Característiques de la comunicació
 - Comunicació verbal i no verbal habitual en establiments de jocs d'atzar:
 - Instruccions
 - Missatges
 - Signes
 - Senyals
- Tipus de clients habituals en funció dels jocs i dels establiments:
 - Casinos
 - Sales de bingo

- Sales de joc
- Aplicació de comportaments bàsics en funció de tipologies i diferències culturals.
- Regles bàsiques d'habilitat social i imatge personal habituals en establiments de jocs d'atzar:
 - Imatge corporativa:
 - Uniformitat
 - Comportaments que la danyen

2. Comunicació amb clients davant de queixes i reclamacions

- Queixes i reclamacions de clients habituals en establiments de jocs d'atzar.
- Processos de comunicació en situacions de queixes i reclamacions:
 - Tècniques en situacions de queixes i reclamacions
 - Escolta activa i empàtica
 - Assertivitat
 - Resolució de conflictes
- Seguretat personal en cas de conflicte amb clients.

3. Comunicació interna efectiva en establiments de jocs d'atzar

- Fluxos de comunicació habituals en establiments de jocs d'atzar:
 - Informació gràfica
- Processos de comunicació interpersonal en el treball:
 - El feedback i l'escolta efectiva
 - Actituds, comportaments i senyals d'escolta
 - Selecció i organització del contingut de missatges en la comunicació interpersonal pròpia del lloc
 - Identificació de dificultats i barreres habituals en la comunicació en establiments i jocs d'atzar i solucions
 - Utilització de tècniques assertives en situacions de treball pròpies d'establiments de jocs d'atzar
 - Aplicació de pautes bàsiques per al tractament de conflictes interns en establiments de jocs d'atzar:
 - Característiques i identificació:
 - Tipus de conflictes i causes més habituals en les relacions de treball en establiments de jocs d'atzar
 - Conflictes, crítiques i discrepàncies relacionats amb la tasca
 - Conflictes de l'àmbit de les relacions
 - Control emocional:
 - Comportaments i senyals bàsics
 - Identificació i posada en pràctica de pautes d'actuació personal davant conflictes
- El conflicte com a oportunitat de millora.

Criteris d'accés per als alumnes

Serán els que estableix l'article 4 del Reial decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

MÒDUL DE PRÀCTIQUES PROFESSIONALS NO LABORALS D'OPERACIONS PER AL JOC EN ESTABLIMENTS DE BINGO

Codi: MP0425

Durada: 40 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

- C1. Realitzar les funcions d'admissió i control en sales de bingo.
- CE1.1 Realitzar l'obertura del lloc d'admissió.
 - CE1.2 Manejar les eines informàtiques relacionades amb l'admissió i el registre de clients.
 - CE1.3 Supervisar l'entrada i la sortida de clients a la sala.

CE1.4 Realitzar el tancament de sessió i la recollida de materials.

C2. Realitzar les funcions de locució de números i pagaments de premis.

CE2.1 Preparar el joc de boles i iniciar la sessió.

CE2.2 Locutar els números i marcar-los en els panells informatius.

CE2.3 Procedir al pagament de premis a la finalització de cada partida.

CE2.4 Realitzar el tancament de sessió i la recollida de materials.

C3. Realitzar la venda de cartons en una sala de bingo.

CE3.1 Adquirir els cartons a la taula de control.

CE3.2 Vendre els cartons als clients respectant l'ordre i la normativa sobre aquest tema.

CE3.3 Recollir els cartons usats a la finalització de cada partida.

CE3.4 Informar el locutor dels premis per detenir la locució.

CE3.5 Liquidar al caixer els cartons venuts.

CE3.6 Vetllar pel desenvolupament correcte de les partides.

C4. Participar en els processos de treball de l'empresa, seguint les normes i instruccions establertes en el centre de treball.

CE4.1 Comportar-se responsablement tant en les relacions humanes com en els treballs que cal realitzar.

CE4.2 Respectar els procediments i les normes del centre de treball.

CE4.3 Emprendre amb diligència les tasques segons les instruccions rebudes i tractar que s'adeqüin al ritme de treball de l'empresa.

CE4.4 Integrar-se en els processos de producció del centre de treball.

CE4.5 Utilitzar els canals de comunicació establerts.

CE4.6 Respectar en tot moment les mesures de prevenció de riscos, salut laboral i protecció del medi ambient.

Continguts

1. Admissió i control de clients en sales de bingo

- Maneig d'eines informàtiques.
- Control d'accés de clients a la sala.
- Tancament i recollida de materials.

2. Locució de números i pagaments de premis en sales de bingo

- Preparació del joc de boles.
- Locució de números.
- Senyalització en panells.
- Pagament i comprovació de premis.

3. Venda de cartons en sales de bingo

- Adquisició i comprovació de cartons.
- Venda de cartons.
- Supervisió del desenvolupament de la partida.
- Liquidació dels cartons venuts.
- Manteniment de l'ordre i neteja a la sala.

4. Integració i comunicació en el centre de treball

- Comportament responsable en el centre de treball.
- Respecte dels procediments i normes del centre de treball.
- Interpretació i execució amb diligència de les instruccions rebudes.
- Reconeixement del procés productiu de l'organització.
- Utilització dels canals de comunicació establerts en el centre de treball.
- Adequació al ritme de treball de l'empresa.
- Seguiment de les normatives de prevenció de riscos, salut laboral i protecció del medi ambient.

IV. PRESCRIPCIONS DEL PERSONAL FORMADOR

Mòduls formatius	Acreditació requerida	Experiència professional requerida en l'àmbit de la unitat de competència	
		Amb acreditació	Sense acreditació
MF1765_1: Admissió i control de clients en establiments de jocs d'atzar	• Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents. • Diplommat/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents. • Tècnic/a i tècnic/a superior de la família professional d'Hoteleria i turisme. • Certificats de professionalitat de nivell 2 i 3 de la de l'àrea professional de jocs d'atzar de la família professional d'Hoteleria i turisme.	1 any	3 anys
MF1766_1: Venda de cartons de bingo	• Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents. • Diplommat/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents. • Tècnic/a i tècnic/a superior de la família professional d'Hoteleria i turisme. • Certificats de professionalitat de nivell 2 i 3 de la de l'àrea professional de jocs d'atzar de la família professional d'Hoteleria i turisme.	3 anys	5 anys
MF1767_1: Locució i pagament de premis en sales de bingo	• Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents. • Diplommat/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents. • Tècnic/a i tècnic/a superior de la família professional d'Hoteleria i turisme. • Certificats de professionalitat de nivell 2 i 3 de la de l'àrea professional de jocs d'atzar de la família professional d'Hoteleria i turisme.	3 anys	5 anys
MF1768_1: Operacions bàsiques de comunicació en establiments de jocs d'atzar	• Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents. • Diplommat/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents. • Tècnic/a i tècnic/a superior de la família professional d'Hoteleria i turisme. • Certificats de professionalitat de nivell 2 i 3 de la de l'àrea professional de jocs d'atzar de la família professional d'Hoteleria i turisme.	3 anys	5 anys

V. REQUISITS MÍNIMS D'ESPAIS, INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENT

Espai formatiu	Superfície m ² 15 alumnes	Superfície m ² 25 alumnes
Aula polivalent	30	50
Taller de bingo	50	50

Espai formatiu	M1	M2	M3	M4
Aula polivalent	X	X	X	X
Taller de bingo		X	X	

Espai formatiu	Equipament
Aula polivalent	• Pissarres per escriure amb retolador • Equips audiovisuals • Rotafolis • Material d'aula • Taula i cadira per a formador/a • Taules i cadires per a alumnes
Taller de bingo	• Taules rodones i cadires • Màquines de boles i teclat • Pantalla • Cartons per a bingo • Cartutxeres • Efectius per a canvis de moneda en curs • Targetes per a canvis • Retoladors • Testimonis de senyalització de premis • Reglament oficial de la CA corresponent

No s'ha d'interpretar que els diversos espais formatius identificats s'hagin de diferenciar necessàriament mitjançant tancaments.

Les instal·lacions i els equipaments hauran de complir la normativa industrial i higienicosanitària corresponent i respondran a mesures d'accessibilitat universal i seguretat dels participants.

El nombre d'unitats que s'han de disposar dels estris, màquines i eines que s'especifiquen en l'equipament dels espais formatius, serà el suficient per a un mínim de 15 alumnes i s'haurà d'incrementar, si s'escau, per atendre un nombre superior d'alumnes.

En el cas que la formació s'adreci a persones amb discapacitat, es duran a terme les adaptacions i els ajustaments raonables per assegurar-ne la participació en condicions d'igualtat.