

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO FORMATIVO

MÓDULO FORMATIVO	ASISTENCIA A USUARIOS Y CONTROL DE ACCESO EN INSTALACIONES DEPORTIVAS	Duración	60
Código	MF1631_1		
Familia profesional	ACTIVIDADES FÍSICAS Y DEPORTIVAS		
Área profesional	Actividades físicas y deportivas recreativas		
Certificado de profesionalidad	OPERACIONES AUXILIARES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y FUNCIONAMIENTO DE INSTALACIONES DEPORTIVAS	Nivel	1
Resto de formación para completar el certificado de profesionalidad	Asistencia a técnicos deportivos en la organización de espacios, actividades y material en instalaciones deportivas.		60
	Operaciones preventivas de seguridad en instalaciones deportivas y asistencia en caso de emergencia.		60
	Prácticas profesionales no laborales		80

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Este módulo formativo se corresponde con la unidad de competencia: UC1631_1: Realizar operaciones auxiliares de control de acceso y circulación en la instalación deportiva y asistir a los usuarios en el uso de la misma.

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Definir los distintos sistemas y protocolos de acceso, circulación y evacuación más habituales en las distintas tipologías de instalaciones deportivas e identificar las posibles barreras arquitectónicas y los medios para eliminarlas con objeto de facilitar el desplazamiento y uso de las instalaciones por parte de los usuarios que presenten limitaciones en su autonomía personal y de los menores de edad.

- CE1.1 Identificar la normativa vigente en relación al uso de las instalaciones deportivas, seguridad e higiene referida específicamente a:
- El uso de taquillas, vestuarios, zonas de aseo, duchas y otras instalaciones deportivas auxiliares de las instalaciones deportivas
 - El acceso y circulación normalizada y no normalizada de usuarios en instalaciones deportivas.
 - La tipología de las actividades deportivo-recreativas y eventos susceptibles de desarrollarse u organizarse en instalaciones deportivas.
 - La accesibilidad para personas con discapacidad en instalaciones deportivas.
 - La accesibilidad para menores de edad en instalaciones deportivas.

CE1.2 Identificar las peculiaridades de los diferentes tipos de usuarios, adaptando la información a su capacidad y características.

CE1.3 Identificar los elementos materiales auxiliares para personas con limitaciones de su autonomía personal y menores de edad en el uso de instalaciones deportivas y su equipamiento básico.

CE1.4 En un supuesto práctico de atención a usuarios, en el acceso y circulación en una instalación deportiva aplicar los procedimientos de asistencia necesarios para personas con limitaciones de su autonomía personal y menores de edad.

C2: Realizar funciones de control en el acceso, circulación y evacuación de una instalación deportiva, atendiendo a los usuarios en las distintas incidencias que puedan producirse, e informar de las mismas al responsable superior, para garantizar la seguridad de los usuarios y la calidad del servicio.

CE2.1 Determinar las pautas y requisitos para un acceso seguro y una circulación eficaz de usuarios en instalaciones deportivas y relacionar dichas pautas y requisitos con las características de los tipos de instalaciones deportivas más comunes.

CE2.2 Identificar los tipos de incidencias más comunes que pueden producirse en el acceso, circulación y evacuación de usuarios en instalaciones deportivas y determinar las pautas de actuación para resolverlas.

CE2.3 Orientar el plano de distintas instalaciones deportivas e identificar en el mismo los espacios diferenciados que en dicha instalación existen relacionados con las zonas de:

- Desarrollo de las actividades deportivas.
- Ubicación de los espectadores.

- Acceso, circulación y evacuación.
- Duchas y vestuarios.
- Almacén.
- Otros espacios singulares.

CE2.4 En un supuesto práctico de atención a usuarios, en el acceso y circulación en una instalación deportiva, aplicar el protocolo de la entidad:

- Realizando la apertura de las puertas
- Asistiendo en la entrega de documentación o folletos siguiendo las directrices marcadas
- Indicando la mejor manera de acceder a las instalaciones
- Informando y corrigiendo las conductas incorrectas de uso recogiendo las reclamaciones, quejas o sugerencias siguiendo las directrices marcadas por el técnico superior
- Comunicando las incidencias producidas al responsable superior

C3: Aplicar procedimientos de cobro y de pago, previa identificación de los requisitos y justificantes de las operaciones en relación a los emisores y los receptores, realizando los cálculos necesarios para asegurar la exactitud de dicha operación conforme al importe de referencia.

CE3.1 Describir la normativa básica que regula los medios de pago habituales, distinguiendo la función, los elementos y los requisitos de los medios de pago habituales

CE3.2. Diferenciar las variables fundamentales que intervienen en el cálculo del importe de operaciones de tesorería sencillas a realizar en las operaciones de cobro y pagos encomendados.

CE3.3 Formular los procedimientos básicos para el cálculo de importes correspondientes a operaciones de tesorería sencillas.

CE3.4 Identificar las funciones básicas de las entidades financieras relacionándolas con los documentos y procedimientos básicos de gestión de pagos y cobros habituales.

CE3.5 En un supuesto práctico en el que se proporciona documentación administrativa de operaciones de tesorería sencillas y dinero simulado:

- Clasificar los documentos en función de la información proporcionada.
- Verificar los cálculos de los importes de los medios y justificantes de cobro y pago proporcionados.
- Elaborar estadillos de los justificantes de cobro y pago proporcionados calculando el saldo resultante.
- Comprobar la correspondencia entre la información proporcionada por los medios de pago y el estadillo elaborado proponiendo, en su caso, las correcciones que procedan.
- Registrar la información proporcionada por los documentos propuestos utilizando las funciones básicas de aplicaciones informáticas de gestión de tesorería.
- Identificar la validez del dinero en efectivo.

C4: Aplicar técnicas de recepción e información a distintos tipos de usuarios, conforme a las directrices de la entidad deportiva respetando las consignas de imagen personal, atención, trato y servicio prestado.

CE4.1 Identificar los canales y aplicar estrategias de comunicación eficaces para transmitir la información relativa al uso, desplazamiento, seguridad, higiene y aspectos singulares en situaciones de participación como usuarios, espectadores o técnicos responsables en el desarrollo de actividades deportivo-recreativas y/o eventos.

CE4.2 Relacionar las distintas acciones informativas propias de una instalación deportiva con el soporte físico que las refuerza o que necesariamente las acompaña como son formularios, tiques, folletos, murales, carteles y planos de situación, entre otros.

CE4.3 En un supuesto práctico de situación informativa a un grupo de usuarios, seleccionar los elementos informativos de apoyo en forma de folletos, tiques, formularios o en otros formatos y utilizarlos para el refuerzo de las distintas acciones de comunicación que se lleven a cabo conforme a su especificidad de uso y las consignas de la entidad.

CE4.4 Aplicar estrategias de comunicación a usuarios que presenten algún tipo de limitación sensorial, adaptándolas a las características de dicha limitación para que tengan un efecto aumentativo y clarificador sobre la información que se proporciona.

CE4.5 En un supuesto práctico de recepción y primer contacto con un grupo de usuarios:

- Revisar y, en caso necesario, acondicionar el espacio habilitado para la recepción.
- Revisar y, en caso necesario, corregir los elementos distintivos de la propia imagen personal en consonancia con las consignas de la entidad y de las normas básicas de higiene y urbanidad.
- Ubicar y distribuir al grupo en el espacio disponible y situarse en el punto que permita una comunicación eficaz con todos los componentes del grupo.
- Comunicar la información utilizando recursos y estrategias adaptadas a las características de los componentes del grupo.
- Comprobar de manera objetiva que todos los componentes del grupo han entendido perfectamente la información que se les ha proporcionado.

CE4.6 Comprobar «in situ» que los usuarios siguen las normas de uso informadas previamente, aplicando técnicas de control y vigilancia en los distintos espacios de la instalación, y, en caso necesario, corregir las contingencias que puedan presentarse reforzando o repitiendo la información correcta en relación a las infracciones o errores detectados para garantizar la seguridad, la higiene y la correcta convivencia.

CE4.7 Describir y aplicar en situaciones simuladas un protocolo para el tratamiento de quejas, reclamaciones y sugerencias.

C5: Aplicar técnicas de acompañamiento y asistencia a los usuarios en la zona de actividades específicas y adaptadas a sus capacidades y grado de autonomía personal, garantizando su participación y su seguridad, conforme al protocolo establecido por la entidad o por el responsable superior.

CE5.1 Identificar los protocolos de la entidad relativos al acompañamiento y asistencia a usuarios en instalaciones deportivas, con especial incidencia en los menores y a las personas con discapacidad, que hagan referencia a:

- La vigilancia y control de usuarios y en diversas zonas donde se desarrollan actividades en una instalación deportiva.
- La vigilancia y control de usuarios en vestuarios, servicios e instalaciones anexas en una instalación deportiva.
- La vigilancia y control de usuarios que utilizan transporte colectivo concertado.

CE5.2 Identificar el programa de uso de la instalación deportiva y accesibilidad a la misma, comprobar que los recursos y elementos materiales precisos para facilitar su acceso a la zona de actividades por parte de los usuarios que presentan limitaciones de autonomía personal se encuentran expeditos y operativos e informar, en caso necesario, al responsable superior de las deficiencias detectadas.

CE5.3 En un supuesto práctico de control y vigilancia de instalaciones deportivas, aplicar técnicas necesarias que garanticen la seguridad de usuarios y eviten accidentes:

- Poniendo a disposición de los usuarios aquellos medios físicos que garanticen su participación
- Apoyando a los tutores de los menores en el cumplimiento de las normas de uso y tránsito por la instalación.
- Asistiendo a los grupos de menores y a las personas con discapacidad en el acceso y salida de la instalación

CE5.4 Describir y aplicar un protocolo de acompañamiento a usuarios en el supuesto de que el servicio incluya un transporte colectivo.

CE5.5 En un supuesto práctico de control y vigilancia de instalaciones deportivas, transmitir al técnico responsable superior las incidencias producidas por un incumplimiento de la normativa por parte de los usuarios.

CE5.6 En un supuesto práctico de control y vigilancia de instalaciones deportivas ante un suceso de emergencia, aplicar el protocolo de actuación, poniéndolo en conocimiento de los responsables de seguridad privada y, en caso necesario, también de las fuerzas de orden público.

Contenidos:

1. Instalaciones deportivas.

- Normativa general de construcción y uso.
 - Normativa urbanística.
 - Códigos técnicos de edificación.
 - Normas UNE.
 - Normas NIDE.
- Barreras arquitectónicas.
 - Leyes de accesibilidad.
 - Supresión de barreras.
 - Adaptación de instalaciones.
- Tipos y características de las instalaciones y espacios deportivos.
 - Convencionales.
 - No convencionales.
 - Singulares.
 - Coyunturales.

2. Tramitación de operaciones básicas de cobros y pagos.

- Operaciones de cobro y pago.
 - Funciones, características y técnicas básicas de gestión.
 - Descripción de medios de pago: tarjetas de crédito, de débito, monedero electrónico y otros medios análogos.
- Modelos y formularios de tramitación.
 - Cumplimentado de modelos de documentos de cobro y pago, convencionales o telemáticos.
 - Cumplimentado de documentación correspondiente a operaciones elementales de tesorería.
 - Cumplimentado de impresos correspondientes a los servicios bancarios.

- Procedimientos de cuadro de caja.
- Utilización de aplicaciones informáticas.
 - Aplicaciones básicas de gestión de caja.
 - Ofimática básica adaptada.

3. Técnicas de comunicación y atención al usuario en instalaciones deportivas.

- Tipos de usuarios en instalaciones deportivas.
 - En función de la edad.
 - En función de la motivación y el objetivo de uso.
 - En función del grado de autonomía y discapacidad.
 - En función de las limitaciones sensoriales.
- Comunicación con el usuario.
 - Factores que favorecen la comunicación en las relaciones interpersonales.
 - Modelos, normas y estilos de comunicación.
 - Utilización del lenguaje icónico y del lenguaje audiovisual.
 - La comunicación con usuarios con discapacidad sensorial.
 - Pautas básicas en la resolución de conflictos.
 - Comunicación de incidencias.
 - Tratamiento de quejas y reclamaciones.
 - Sistemas, vías y soportes informativos en las instalaciones deportivas.
 - Protocolo básico de atención al usuario.
 - Habilidades sociales y técnicas de comunicación.
- Asistencia y atención a usuarios en instalaciones deportivas:
 - Estrategias relacionales para la atención a usuarios en instalaciones deportivas.
 - Técnicas de distribución de grupos.
 - Señalizaciones de uso y emergencia.
 - Sistemas de control y vigilancia.

4. Accesibilidad y uso de instalaciones deportivas.

- Sistemas de accesos, circulación de usuarios, evacuación y control de aforos:
 - Protocolos normalizados.
 - Actuación en caso de emergencia.
- Espacios y zonas de una instalación, características y uso.
 - Itinerario exterior.
 - Vías de acceso a la instalación.
 - Vestíbulo y recepción.
 - Deambulación por las instalaciones.
 - Espacios deportivos accesibles.
 - La práctica del deporte y actividad física.
 - Vestuarios u duchas.
- La autonomía personal del usuario de instalaciones deportivas.
 - Definición.
 - Parámetros configurados.
 - Autonomía personal, actividad física y calidad de vida.
 - La discapacidad en el uso y circulación en instalaciones deportivas.
 - Tipos de ayudas y asistencia al usuario con discapacidad.

Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES

No se requieren criterios de acceso

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad.