

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO FORMATIVO

MÓDULO FORMATIVO	ADMISIÓN Y CONTROL DE CLIENTES EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS DE AZAR	Duración	40
Código	MF1765_1		
Familia profesional	HOSTELERÍA Y TURISMO		
Área profesional	Juegos de Azar		
Certificado de profesionalidad	OPERACIONES PARA EL JUEGO EN ESTABLECIMIENTOS DE BINGO	Nivel	1
Resto de formación para completar el certificado de profesionalidad	Venta de cartones de bingo	Duración	60
	Locución y pago de premios en salas de bingo		50
	Operaciones básicas de comunicación en establecimientos de juegos de azar (transversal)		60
	Prácticas profesionales no laborales		40

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Este módulo formativo se corresponde con la unidad de competencia: UC1765_1: Realizar las actividades propias de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Identificar los protocolos de actuación más habituales en el puesto de trabajo de control y admisión en establecimientos de juegos de azar, identificando las diferencias existentes entre casinos, bingos y salones de juego.

CE1.1 Identificar los medios informáticos, los medios de comunicación internos y externos, y los elementos materiales y publicitarios habituales en los establecimientos de juegos de azar, relacionándolos con la función que ejercen.

CE1.2 Identificar el personal habitual en el puesto de admisión y control en establecimientos de juego y relacionarlo con las diferentes funciones que desempeñan.

CE1.3 Identificar según la normativa vigente, los tipos de clientes que no tienen permitido el acceso a las salas de juego, tanto por que figuren como prohibidos en la base de datos de la administración, como por las condiciones que la legislación y las normas de la empresa tengan fijadas.

CE1.4 Explicar el procedimiento de actualización de datos de clientes prohibidos, argumentando la importancia de que la actualización se realice con la misma frecuencia en que es remitido por la administración competente

CE1.5 Explicar el procedimiento de solicitud de identificación del cliente, reconociendo la documentación requerida y de acuerdo a los criterios más habituales de atención al cliente.

CE1.6 Explicar el proceso de autorización o denegación del acceso a la sala, en relación con la normativa vigente.

CE1.7 Identificar los incidentes más habituales en la denegación del acceso a la sala, tales como clientes conflictivos así como el procedimiento de comunicación a sus superiores.

CE1.8 Describir los protocolos de actuación de cierre del puesto de admisión y control, especificando los referidos a la seguridad de los equipos informáticos para evitar la pérdida de datos.

CE1.9 En diferentes supuestos prácticos, de control de la admisión de clientes a una sala de juego y según un protocolo dado:

- Simular el proceso de acogida y atención al cliente.
- Solicitar la documentación oficial según la legislación vigente.
- Autorizar el acceso a la sala.
- Denegar el acceso a la sala explicando la razón.
- Actuar ante una incidencia producida por una denegación de acceso.
- Identificar las medidas de prevención de riesgos laborales a adoptar.

C2: Utilizar medios informáticos, empleando los programas más habituales del puesto de admisión y control en establecimientos de juego.

- CE2.1 Identificar los medios informáticos y los programas más habituales en los procesos de admisión y control de clientes en establecimientos de juego, tales como ordenadores, impresoras, escáners y bases de datos, relacionándolos con su función en el puesto.
- CE2.2 Argumentar los motivos, la importancia y la necesidad de mantener la confidencialidad en la consulta de bases de datos de clientes, en relación con la normativa de protección de datos personales, así como las consecuencias de no hacerlo.
- CE2.3 En un supuesto práctico, actualizar los datos remitidos por la administración competente referidos a clientes con el acceso prohibido a la sala de juego.
- CE2.4 En un supuesto práctico, de control de acceso de un cliente a una sala de juego:
- Introducir los datos en el sistema informático para su consulta en la base de datos.
 - Introducir la información necesaria en el caso de un registro como nuevo cliente.
 - Enumerar los factores de riesgo propios de los medios informáticos en el puesto de trabajo, como pantallas, movimientos repetitivos y posturas forzadas.
- CE2.5 En un supuesto práctico de cobro de entradas, utilizar los sistemas y programas informáticos más habituales en los establecimientos de juego.
- C3: Aplicar los protocolos de actuación en el cobro de entradas más habituales en los diferentes establecimientos de juego.
- CE3.1 Explicar el procedimiento de venta y cobro de entradas en establecimientos de juego, identificando los medios tecnológicos a utilizar y los medios de pago admitidos.
- CE3.2 Identificar los diferentes establecimientos de juego en los que se cobre el acceso, explicando la normativa y razones que existen para ello.
- CE3.3 Identificar los servicios comunes a los que da derecho el pago de una entrada en establecimientos de juegos de azar.
- CE3.4 Aplicar los protocolos de seguridad y control habituales durante el proceso de cobro de entradas en establecimientos de juegos de azar.
- CE3.5 En un supuesto práctico de admisión de clientes, realizar el cobro de entradas utilizando los medios tecnológicos más habituales en los establecimientos de juego de azar.
- CE3.6 Explicar el procedimiento de cobro de entradas, incidiendo en los aspectos de seguridad y control.
- CE3.7 Aplicar, en un supuesto práctico, el proceso de arqueo de caja al inicio de la jornada:
- Contar el efectivo utilizando los medios tecnológicos disponibles.
 - Comprobar que el fondo de caja inicial coincide con el efectivo arqueado.
 - Cumplimentar los documentos necesarios para el control de la caja.
- CE3.8 En un supuesto práctico de arqueo de caja al finalizar la jornada, efectuar un resumen de las ventas generadas para su liquidación a sus superiores, utilizando los medios tecnológicos disponibles y la documentación correspondiente.
- CE3.9 Argumentar la importancia de realizar los procedimientos de cobro, arqueo y liquidación con la transparencia y rigurosidad debidas.
- C4: Aplicar las medidas de prevención de riesgos laborales, durante los procesos de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar.
- CE4.1 Relacionar la normativa vigente referida a la prevención y protección laboral con las tareas a cumplir en el puesto de admisión y control y que impliquen riesgos profesionales.
- CE4.2 Enumerar los factores de riesgo del puesto en relación con sus consecuencias para el organismo.
- CE4.3 Argumentar la importancia de los factores técnicos ergonómicos en el puesto de trabajo, tales como ventilación, climatización, iluminación y acústica.
- CE4.4 Determinar las buenas prácticas para la eliminación o minimización de cualquier factor de riesgo del puesto de trabajo de admisión y control.
- CE4.5 Explicar los riesgos personales derivados de la denegación de acceso a establecimientos de juego, tales como la actuación con clientes conflictivos o que perturben el orden.
- CE4.6 En un supuesto práctico de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar:
- Detectar los factores de riesgo físicos en el puesto, tales como los ruidos originados por las máquinas de juego, mobiliario inadecuado, iluminación deficiente o excesiva, temperatura, ventilación y climatización inadecuadas y rapidez en la atención a clientes ante la afluencia en horas punta.
 - Detectar los riesgos para la seguridad personal ante la presencia de clientes conflictivos y relacionarlos con la actuación que los minimice.
 - Detectar los factores de riesgo por los cambios de ciclos circadianos: desfase de los ritmos biológicos, cambios de hábitos alimentarios, perturbaciones en la vida social y familiar y alteraciones del sueño, entre otros.

Contenidos:

1. Admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar.

- Tipos de establecimientos de juego de azar
 - casinos

- salas de bingo
- salones de juego
- Admisión de clientes en establecimientos de juegos de azar:
 - Objetivo
 - Funciones
 - Tareas propias
 - Relaciones con otras actividades propias del establecimiento.
 - Configuración del puesto:
 - Instalaciones
 - Equipamiento
 - Material
- Normativa relacionada con la admisión de clientes.
 - Normativa referida a clientes con acceso prohibido facilitada por el Organismo de la CCAA competente;
 - Normativa de protección de datos según la Ley general de protección de datos
 - Normativa de protección del consumidor.

2. Protocolos habituales en la admisión de clientes

- Proceso de admisión de clientes:
 - Actualización de datos de clientes con acceso prohibido
- Proceso de cierre del puesto
 - Arqueo de caja al inicio y fin de la jornada.
 - Copia de seguridad del registro diario de clientes
- Proceso de cobro de entradas:
 - Establecimientos que cobran su acceso
 - Medios de pago admitidos
 - Servicios comunes incluidos en la entrada
- Anomalías e incidencias en los procesos de admisión y control de clientes.

3. Utilización de medios informáticos, tecnológicos y de comunicación en la admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar

- Manejo de medios informáticos habituales:
 - Ordenadores
 - Impresoras
 - Escáner
 - Otros periféricos.
- Utilización de programas informáticos habituales: bases de datos.
- Utilización de medios de comunicación internos y externos habituales: teléfono
- Utilización de medios tecnológicos habituales en el cobro de entradas y arqueo de caja.
- Medidas de prevención en la utilización de medios informáticos, tecnológicos y de comunicación.

4. Prevención de riesgos laborales en la admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar:

- Riesgos físicos
- Riesgos psicológicos
- Riesgos relacionados con la higiene
- Riesgos relacionados calidad del ambiente.

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.