



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN
PROFESIONAL

DIRECCIÓN GENERAL
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL
DE LAS CUALIFICACIONES

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ACTIVIDADES PARA EL
JUEGO EN MESAS DE CASINOS**

Código: HOT541_2

NIVEL: 2

**GUÍAS DE EVIDENCIA DE LA COMPETENCIA
PROFESIONAL**

**(DOCUMENTO RESERVADO PARA USO EXCLUSIVO DE
PERSONAL ASESOR Y EVALUADOR)**



FONDO SOCIAL EUROPEO

El FSE invierte en tu futuro



ÍNDICE GENERAL ABREVIADO

1. Presentación de la Guía	4
2. Criterios generales para la utilización de las Guías de Evidencia	5
3. Guía de Evidencia de la UC1768_1: Comunicarse con diferentes interlocutores habituales en establecimientos de juegos de azar.	7
4. Guía de Evidencia de la UC1769_2: Realizar operaciones complementarias a la conducción de juegos de mesa en casinos.	19
5. Guía de Evidencia de la UC1770_2: Conducir el juego de Black Jack.	39
6. Guía de Evidencia de la UC1771_2: Conducir los juegos de Póquer con descarte y de Póquer sin descarte.	55
7. Guía de Evidencia de la UC1772_2: Conducir el juego de Punto y Banca.	73
8. Guía de Evidencia de la UC1773_2: Conducir los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa.	89
9. Guía de Evidencia de la UC1774_2: Supervisar el desarrollo de los juegos de mesa en casinos.	107
10. Glosario de términos utilizado en actividades para el juego en mesas de casinos.	123



1. PRESENTACIÓN DE LA GUÍA

Las Guías de Evidencia de las Unidades de Competencia, en su calidad de instrumentos de apoyo a la evaluación, se han elaborado con una estructura sencilla y un contenido adecuado a las finalidades a que deben contribuir, como son las de optimizar el procedimiento de evaluación, y coadyuvar al logro de los niveles requeridos en cuanto a validez, fiabilidad y homogeneidad, tanto en el desarrollo de los procesos como en los resultados mismos de la evaluación.

Para ello, la elaboración de las Guías parte del referente de evaluación constituido por la Unidad de Competencia considerada (en adelante UC), si bien explicitando de otra manera sus elementos estructurales, en el convencimiento de que así se facilita la labor específica del personal asesor y evaluador. Hay que advertir que, en todo caso, se parte de un análisis previo y contextualización de la UC para llegar, mediante la aplicación de la correspondiente metodología, a la concreción de los citados elementos estructurales.

En la línea señalada, se han desglosado las competencias profesionales de la UC en competencias técnicas y sociales.

Las competencias técnicas aparecen desglosadas en el **saber hacer** y en el **saber**; y las sociales en el **saber estar**. Este conjunto de “saberes” constituyen las tres dimensiones más simples y clásicas de la competencia profesional.

La dimensión relacionada con el **saber hacer** aparece explicitada en forma de actividades profesionales que subyacen en las realizaciones profesionales (RPs) y criterios de realización (CRs).

Conviene destacar que la expresión formal de las actividades profesionales se ha realizado mediante un lenguaje similar al empleado por las y los trabajadores y el empresariado, de aquí su ventaja a la hora de desarrollar autoevaluaciones, o solicitar información complementaria a las empresas.

La dimensión de la competencia relacionada con el saber, comprende el conjunto de conocimientos de carácter técnico sobre conceptos y procedimientos, se ha extraído del módulo formativo correspondiente a cada UC, si bien se ha reorganizado para su mejor utilidad, asociando a cada una de las actividades profesionales principales aquellos saberes que las soportan y, en su caso, creando un bloque transversal a todas ellas.



En cuanto a la dimensión de la competencia relacionada con el saber estar, se han extraído, caso de existir, de las correspondientes RPs y CRs de la UC, en forma de capacidades de tipo actitudinal.

Por último indicar que, del análisis previo de la UC y de su contexto profesional, se ha determinado el **contexto crítico** para la evaluación, cuya propiedad fundamental radica en que, vertido en las situaciones profesionales de evaluación, permite obtener resultados en la evaluación razonablemente transferibles a todas las situaciones profesionales que se pueden dar en el contexto profesional de la UC. Precisamente por esta importante propiedad, el contexto que subyace en las situaciones profesionales de evaluación se ha considerado también en la fase de asesoramiento, lográndose así una economía de recursos humanos, materiales y económicos en la evaluación de cada candidatura.

2. CRITERIOS GENERALES PARA LA UTILIZACIÓN DE LAS GUÍAS DE EVIDENCIA

La estructura y contenido de esta “Guía de Evidencia de Competencia Profesional” (en adelante GEC) se basa en los siguientes criterios generales que deben tener en cuenta las Comisiones de Evaluación, el personal evaluador y el asesor.

Primero.- Si las Comisiones de Evaluación deciden la aplicación de un método de evaluación mediante observación en el puesto de trabajo, el referente de evaluación que se utilice para valorar las evidencias de competencia generadas por las candidatas y candidatos, serán las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC de que se trate, en el contexto profesional que establece el apartado 1.2. de la correspondiente GEC.

Segundo.- Si la Comisión de Evaluación apreciara la imposibilidad de aplicar la observación en el puesto de trabajo, esta GEC establece un marco flexible de evaluación –**las situaciones profesionales de evaluación**– para que ésta pueda realizarse en una situación de trabajo simulada, si así se decide por la citada Comisión. En este caso, para valorar las evidencias de competencia profesional generadas por las candidatas y candidatos, se utilizarán los **criterios de evaluación** del apartado 1.2. de la correspondiente GEC, formados por “criterios de mérito”; “indicadores”; “escalas de desempeño competente” y ponderaciones que subyacen en las mismas. Conviene señalar que los citados criterios de evaluación se extraen del análisis de las RPs y CRs de la UC de que se trate. Hay que destacar que la utilización de situaciones profesionales de evaluación (de las que las Comisiones de Evaluación podrán derivar **pruebas profesionales**), con sus criterios de evaluación asociados, incrementan la validez y fiabilidad en la inferencia de competencia profesional.



Tercero.- Sin perjuicio de lo anterior, la GEC contiene también otros referentes –**las especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia**- que permiten valorar las evidencias indirectas que aporten las candidatas y candidatos mediante su historial profesional y formativo, entre otros, así como para orientar la aplicación de otros métodos de obtención de nuevas evidencias, mediante entrevista profesional estructurada, pruebas de conocimientos, entre otras.

A modo de conclusión, puede decirse que la aplicación de los tres criterios generales anteriormente descritos, persigue la finalidad de contribuir al rigor técnico, validez, fiabilidad y homogeneidad en los resultados de la evaluación y, en definitiva, a su calidad, lo cual redundará en la mejor consideración social de las acreditaciones oficiales que se otorguen y, por tanto, en beneficio de las trabajadoras y trabajadores cuyas competencias profesionales se vean acreditadas.

Cuarto.- Cuando el candidato se someta a evaluación de competencia en las unidades de competencia UC1769, UC1770, UC1771, UC1772, UC1773 y UC1774, que contienen, como condición necesaria del desarrollo de la actividad profesional, el intercambiar información operativa en actividades rutinarias relacionadas con el juego en mesas de casinos, se integrarán los aspectos recogidos en la UC1768_1: Comunicarse con diferentes interlocutores habituales en establecimientos de juegos de azar a efectos de someter al candidato a situaciones profesionales de evaluación significativas del conjunto.



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN
PROFESIONAL

DIRECCIÓN GENERAL
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL
DE LAS CUALIFICACIONES

GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1768_1: Comunicarse con diferentes interlocutores habituales en establecimientos de juegos de azar”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ACTIVIDADES PARA EL JUEGO EN MESAS DE CASINOS

Código: HOT541_2

NIVEL: 2



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1768_1: Comunicarse con diferentes interlocutores habituales en establecimientos de juegos de azar.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la atención y el trato con diferentes interlocutores habituales en establecimientos del sector de juegos de azar y recreativos como son las casinos de juego, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.



1. *Interactuar con clientes en el ámbito de su actividad profesional en el sector de juegos de azar y recreativos, en función de las normas más habituales de los establecimientos dedicados a tal fin.*

- 1.1 Transmitir una imagen personal, en lo que se refiere a la apariencia, como el uso de cosméticos, afeitado, peinado y complementos, ajustada a la establecida por los protocolos internos de la empresa dedicada a los juegos de azar.
- 1.2 Identificarse ante los interlocutores externos -clientes-, mostrando la imagen corporativa de la organización.
- 1.3 Comunicarse presencialmente con los clientes de establecimientos de juegos de azar, con prontitud y trato cortés, aplicando los protocolos de comunicación establecidos por la organización y seleccionando las pautas, ya sean de tipo verbal o gestual de acuerdo con el contexto y la propia actividad en el establecimiento de juegos de azar.
- 1.4 Transmitir información al cliente en función de las demandas por él solicitadas y vinculada al contexto del juego de azar.
- 1.5 Atender las reclamaciones presentadas por los clientes de establecimientos de juegos de azar, cumpliendo el procedimiento establecido por la empresa y respetando la normativa vigente de protección al consumidor.

2. *Interactuar con los miembros del equipo de trabajo en el sector de juegos de azar y recreativos, con el fin de ser eficaces durante su desempeño profesional.*

- 2.1 Comunicarse con los miembros del entorno de trabajo, en casos tales como de transmisión de información u otras, para el desempeño de la propia actuación profesional en establecimientos de juegos de azar.
- 2.2 Comunicarse con los superiores del establecimiento de juegos de azar, solicitando las aclaraciones o los recursos necesarios, ante situaciones de duda o carencias, para el desempeño de la propia actuación profesional en establecimientos de juegos de azar.
- 2.3 Expresar las opiniones y las discrepancias críticas, si procede, a superiores jerárquicos y a otros miembros del establecimiento de juegos de azar, describiendo de forma concreta y objetiva el tema a que se refiere, sin descalificaciones verbales o gestuales y sin juicios de valor.
- 2.4 Requerir la información solicitada y no disponible, o de la que se tienen dudas, a las personas o fuentes relevantes dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales internos establecidos.
- 2.5 Transmitir los mensajes con claridad y sencillez a los miembros del equipo de trabajo, asegurando la comprensión de los mismos por el interlocutor.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1768_1: Comunicarse con diferentes interlocutores habituales en establecimientos de juegos de azar. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:



1. Interacción con clientes en el ámbito de su actividad profesional en el sector de juegos de azar y recreativos.

- Técnicas básicas de comunicación con clientes en establecimientos de juegos de azar.
- Protocolos de comunicación previstos por la organización:
 - Canalización de consultas de clientes hacia los niveles organizativos establecidos.
 - Pautas de comportamiento y técnicas protocolarizadas de atención al público.
- Proceso de comunicación y barreras habituales en establecimientos de juegos de azar.
- Cultura de servicio y atención al cliente
- Protocolos de privacidad y confidencialidad
- Fundamentos de psicología y sociología para la detección de rasgos significativos de la personalidad aplicables al juego.
- Resolución de problemas de comunicación:
 - Características de la comunicación.
 - Comunicación verbal.
 - Comunicación no verbal instrucciones.
 - Mensajes.
 - Signos y señales.
- Tipología de clientes habituales en función de los juegos y de los establecimientos.
- Comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.
- Reglas básicas de habilidad social e imagen personal habituales en establecimientos de juegos de azar.
- Imagen corporativa:
 - Uniformidad.
 - Comportamientos que la dañan.
- La comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones:
 - Quejas y reclamaciones habituales de clientes en establecimientos de juegos de azar.
 - Procesos de comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones,
 - Técnicas en situaciones de quejas y reclamaciones.
 - Escucha activa y empática.
 - Asertividad.
 - Resolución de conflictos, otras.
- Seguridad personal en caso de conflicto con clientes.
- Normativa aplicable de protección al consumidor.

2. Interacción con los miembros del equipo de trabajo en el sector de juegos de azar y recreativos.

- Técnicas de mando, de dirección de reuniones.
- Flujos de comunicación habituales en establecimientos de juegos de azar.
- Procesos de comunicación interpersonal en el trabajo:
 - El feed-back.
 - La escucha efectiva.
 - Actitudes.
 - Comportamientos y señales de escucha.
 - Selección y organización del contenido de mensajes en la comunicación interpersonal propia del puesto.
 - Identificación de dificultades y barreras habituales en la comunicación en establecimientos de juegos de azar.



- Técnicas asertivas en situaciones de trabajo propias de establecimientos de juegos de azar.
- Aplicación de pautas básicas para el tratamiento de conflictos internos en establecimientos de juegos de azar:
 - Características e identificación.
 - Tipos de conflictos y causas más habituales en las relaciones de trabajo en establecimientos de juegos de azar.
 - Conflictos, críticas y discrepancias relacionados con la tarea y conflictos del ámbito de las relaciones.
- Control emocional:
 - Comportamientos y señales básicas.
 - Identificación y puesta en práctica de pautas de actuación personal ante conflictos.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia

- Reglamento Autonómico de Juego.
- Tipos de establecimientos:
 - Casinos.
 - Salas de bingo.
 - Salones de juego.
- Procedimientos internos
- Técnicas básicas de comunicación.
- Técnicas básicas de comunicación:
 - Escucha activa, atenta y efectiva.
 - Comunicación verbal.
 - Comunicación no verbal: gestual, postural.
 - Contextualización del mensaje.
- Comunicación adaptada a la tipología del interlocutor.
- Comunicación positiva.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. Respeto al entorno de trabajo deberá:
 - 1.1 Actuar en el desempeño profesional de acuerdo con los protocolos de servicio.
 - 1.2 Proyectar una imagen corporativa de servicio al cliente.
 - 1.3 Ofrecer una impecable imagen personal.
 - 1.4 Transmitir educación, cortesía y amabilidad de acuerdo con los estándares de calidad establecidos por la empresa.
 - 1.5 Respetar las normas básicas de protocolo, los usos y costumbres propias de la actividad de los establecimientos de juegos de azar.
 - 1.6 Seguir las pautas y protocolos de comunicación previstos por la organización.
 - 1.7 Mantener pautas de comportamiento y técnicas protocolarizadas de atención al público.
 - 1.8 Cumplir los protocolos de privacidad y confidencialidad.



2. Respecto a otros aspectos deberá:

- 2.1 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con los compañeros y subordinados.
- 2.2 Llevar a la práctica técnicas básicas de comunicación, tales como la escucha activa, atenta y efectiva; la comunicación verbal; la comunicación no verbal: gestual, postural; la contextualización del mensaje; la comunicación adaptada a la tipología del interlocutor, entre otras.
- 2.3 Mantener una actitud proactiva, evitando situaciones que incomoden al cliente.
- 2.4 Conocer técnicas básicas de negociación y de resolución de conflictos.
- 2.5 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 2.6 Mostrar una esmerada pulcritud en el aseo y aspecto personal.
- 2.7 Ofrecer un trato educado, amable, cortés, servicial, ágil y eficiente.
- 2.8 Prestar toda la información que el cliente precisa de forma clara, correcta y profesional.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC1768_1: Comunicarse con diferentes interlocutores habituales en establecimientos de juegos de azar”, se tiene 1 situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para efectuar las tareas propias de su desempeño profesional comunicándose con los diferentes interlocutores habituales en establecimientos de juegos de azar. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Interactuar con clientes.



2. Interactuar con los miembros del equipo de trabajo.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá del material, equipamiento y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad de la persona candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Interacción con clientes</i>	<ul style="list-style-type: none">- Transmisión de imagen personal, en lo que se refiere a la apariencia, tal como el uso de cosméticos, afeitado, peinado y complementos, ajustada a la establecida por los protocolos internos de la empresa.- Identificación ante los interlocutores externos.- Aplicación de los protocolos de comunicación establecidos por la organización.- Selección de las pautas, ya sean de tipo verbal o gestual, de acuerdo con el contexto y la propia actividad.- Transmisión de información al cliente, en función de las demandas por él solicitadas y vinculada al contexto del juego de azar.- Atención de las posibles reclamaciones presentadas por los clientes. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere que la persona candidata dé respuesta satisfactoria a los</i></p>

	<i>requerimientos habituales que puedan presentarse en relación con los servicios ofertados en el sector.</i>
<i>Interacción con el equipo de trabajo</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Transmisión de información a los miembros del entorno de trabajo para el desempeño de la propia actuación profesional. - Solicitud de aclaraciones o de recursos necesarios ante situaciones de duda o carencias a los superiores del establecimiento. - Descripción de opiniones y discrepancias críticas a superiores jerárquicos y a otros miembros del equipo sin descalificaciones verbales o gestuales y sin juicios de valor. - Requerimiento de la que se tienen dudas a las personas o fuentes relevantes dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales internos establecidos. - Transmisión de mensajes con claridad y sencillez a los miembros del equipo de trabajo, asegurando la comprensión de los mismos por el interlocutor. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere que la persona candidata dé respuesta satisfactoria a los requerimientos habituales que puedan presentarse en relación con los servicios ofertados en el sector.</i></p>
<i>Normativa aplicable de protección al consumidor.</i>	<i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i>

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

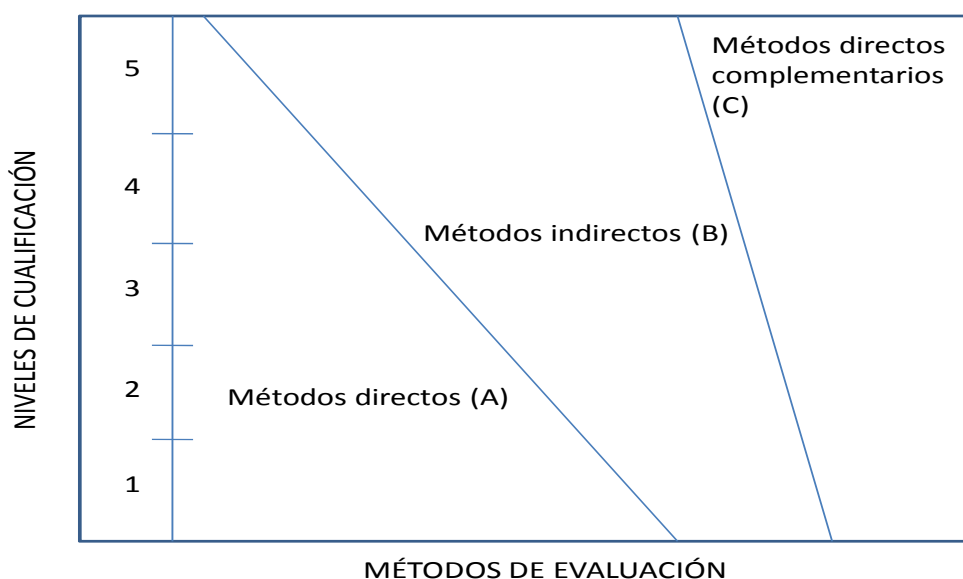
Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras

sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A)
- Observación de una situación de trabajo simulada (A)
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.



La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en atender y tratar con diferentes interlocutores habituales en establecimientos del sector de juegos de azar y recreativos, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.



f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 1. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

h) El ámbito de actuación en el que se desarrolla esta Situación Profesional referida a la comunicación con diferentes interlocutores habituales en establecimientos de juegos de azar y recreativos se concreta en los siguientes tipos de establecimientos:

- Casinos.
- Salas de bingo.
- Salones de juego.



- i) Se recomienda contextualizar la SPE en un entorno real y en relación al perfil profesional de la persona candidata:
- En los casinos de juego: durante el desarrollo de partidas de juegos de mesa.
 - En las salas de bingo: durante las actividades de admisión y control de clientes, la venta de cartones y/o la locución de números y pago de premios.
- j) Para el desarrollo de la SPE se recomiendan las siguientes orientaciones:
- Considerar un número consecuente de supuestos clientes para la demostración de la competencia profesional de la persona candidata.
 - Los supuestos clientes representarán distintos tipos de roles de personalidad característicos de este servicio, como podrían ser la de cliente habitual, cliente VIP, cliente nuevo, cliente frecuente, cliente exaltado o incluso disconforme, entre otros.
 - Considera que en el marco de su responsabilidad la persona candidata atienda y canalice quejas o reclamaciones presentadas por los clientes.



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1769_2: Realizar operaciones complementarias a la conducción de juegos de mesa en casinos”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ACTIVIDADES PARA EL JUEGO EN MESAS DE CASINOS

Código: HOT541_2

NIVEL: 2



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1769_2: Realizar operaciones complementarias a la conducción de juegos de mesa en casinos.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en efectuar las operaciones complementarias a la conducción de juegos de mesa en casinos, tales como preparación de barajas de cartas, cambio de fichas a los clientes y cierre y arqueo de las mesas de juego, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.



1. Organizar los elementos y materiales necesarios para la apertura y el desarrollo de cada tipo de juego de mesa en casinos.

- 1.1 Exponer las fichas para el desarrollo de los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin Descarte, Punto y Banca, Ruleta Americana y Ruleta Francesa sobre la mesa de juego ordenadas según su valor, con el fin de facilitar a sus superiores jerárquicos la identificación de las distintas cantidades de las que está compuesto el anticipo inicial de la mesa.
- 1.2 Contar las fichas expuestas en lo que se refiere a su cantidad, valor e importe total, verificando su correspondencia con la documentación oficial de la mesa de juego.
- 1.3 Guardar las fichas en el compartimento de la mesa de juego para disponer de ellas durante el desarrollo de la partida, de forma ordenada y según el procedimiento interno.
- 1.4 Revisar el material de juego como naipes, sabot, pala, cartas de corte, paño, bolas, marcadores, rastrillos, T, dolly, fichas de color, cajón de efectivo y cajón de propinas en cuanto a su estado, número y ubicación, según el procedimiento interno y el reglamento de juego.
- 1.5 Cumplimentar, si procediese, la documentación oficial de la mesa de juego en la apertura y cierre de la misma, verificando que es la adecuada para cada tipo de juego y mesa.

2. Preparar las barajas de cartas para el desarrollo de los juegos de mesa en casinos, minimizando el tiempo improductivo.

- 2.1 Exponer los naipes de las barajas para el desarrollo de los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte y Punto y Banca, boca arriba en forma de abanico de modo que los clientes y empleados puedan verificar que se encuentran según el orden inicial presentado por el fabricante, que no faltan ni sobran y que ninguno presenta marcas, desgastes ni roturas, informando al responsable en caso de detectarse alguna de estas anomalías.
- 2.2 Voltrear los naipes del abanico expuesto, efectuando un movimiento continuo y fluido procediendo a su mezclado y asegurándose que todos los naipes quedan boca abajo.
- 2.3 Mezclar los naipes sobre la mesa de juego, alterando el orden correlativo de los mismos, con movimientos circulares de ambas manos, utilizando exclusivamente las yemas de los dedos, de forma transparente y previniendo que algún naipe sea apartado o señalado.
- 2.4 Agrupar los naipes en el centro de la mesa de juego, mediante movimientos regulares envolventes de ambas manos para formar un único mazo de cartas.
- 2.5 Barajar los naipes sobre la mesa según el juego y el procedimiento interno de manipulación, asegurando una mezcla efectiva, rápida y transparente.
- 2.6 Introducir el mazo de naipes en el barajador automático, en caso de utilizarse, de la forma indicada por el fabricante, procediendo así a su barajado.
- 2.7 Ofrecer al cliente el mazo de naipes, en caso de barajado manual, junto con la carta de corte, para que éste proceda a indicar el punto donde el crupier debe realizar el corte.
- 2.8 Insertar la carta de corte en el mazo de naipes utilizado en los juegos de Black Jack y Punto y Banca en el lugar establecido por cada reglamento de juego.
- 2.9 Introducir los naipes en el sabot manualmente, descartando los primeros al descartador y en el número establecido por los distintos reglamentos de juego.
- 2.10 Custodiar la mesa de juego durante el desarrollo de la partida, desde el lugar establecido según el procedimiento interno, evitando y previniendo los riesgos de fraude y facilitando el acceso del crupier a todos los puntos de la misma.



3. Facilitar el cambio de fichas a los clientes para su participación en los juegos de mesa en casinos, según procedimiento interno y reglamentos vigentes.

- 3.1 Anunciar el cambio solicitado por el cliente para propiciar su participación en los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte, Punto y Banca, Ruleta Americana y Ruleta Francesa de forma clara y audible, facilitando que el supervisor vigile el proceso y garantizando así la transparencia del cambio.
- 3.2 Tomar de la mesa de juego el valor depositado por el cliente para su cambio, ya sea en billetes o fichas, evitando hacerlo de la mano del cliente, exponiéndolo de modo claro y ordenado en el lugar previamente establecido.
- 3.3 Recabar del cliente, en caso necesario, la información acerca del tipo de cambio a efectuar, con el fin de facilitarle una participación en el juego acorde a sus preferencias individuales.
- 3.4 Extraer de la banca el contravalor en fichas de juego, exponiéndolos en la mesa, visiblemente separado del valor para evidenciar sus equivalencias.
- 3.5 Colocar en las apuestas el contravalor en fichas, en el caso de la Ruleta Francesa, o se aproxima al cliente en el resto de los juegos según el procedimiento interno y los reglamentos de juego.
- 3.6 Trasladar con la mano las fichas entregadas por el cliente a la bandeja de fichas y, en el caso de billetes, introducirlos en el cajón de efectivo con ayuda de la T, según el procedimiento interno.
- 3.7 Indicar el importe de las fichas de color en la Ruleta Americana, de forma manual o electrónica en el marcador de colores.
- 3.8 Comunicar a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el cambio de fichas, de inmediato y según el procedimiento interno.

4. Ejecutar el cierre y arqueo de la mesa de juego en casinos, procediendo a la revisión y recogida del material utilizado e informando al superior de cualquier anomalía detectada.

- 4.1 Exponer sobre la mesa de juego las fichas utilizadas en el desarrollo de las partidas de Black Jack, Póquer con y sin Descarte, Punto y Banca, Ruleta Americana y Ruleta Francesa, ordenadas según su valor, facilitando la identificación de las distintas cantidades de las que está compuesta la banca en el momento que finaliza su operación.
- 4.2 Recontar las fichas expuestas en voz alta y clara, en presencia de los responsables de la sala para proceder al arqueo y cierre de la mesa de juego.
- 4.3 Vaciar, manualmente, el cajón de efectivo sobre la mesa de juego en presencia de los responsables del cierre, mostrando el interior del mismo de forma que todos los presentes puedan comprobar que queda vacío.
- 4.4 Recontar los billetes agrupados por su valor y extendidos sobre la mesa de juego, entregándolos al responsable de caja.
- 4.5 Vaciar el cajón de propinas sobre la mesa en presencia de los responsables del cierre de la mesa de juego, mostrando su interior de modo que todos los presentes puedan comprobar que queda vacío.
- 4.6 Exponer en la mesa las fichas que componen la propina, agrupándolas por su valor, de modo claro y ordenado, posibilitando que los responsables del cierre puedan registrar su importe en la documentación oficial y proceder a su recogida.
- 4.7 Rehacer la baraja de naipes en el orden inicial presentado por el fabricante, comprobando que no faltan ni sobran naipes, que ninguno presenta marcas,



desgastes ni roturas y comunicando al responsable las posibles anomalías detectadas.

- 4.8 Recoger el material de juego, como naipes, sabot, cartas de corte, pala, bolas, marcadores, rastrillos, dolly y fichas de color, entre otros, revisando número y estado y según la normativa vigente.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1769_2: Realizar operaciones complementarias a la conducción de juegos de mesa en casinos. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Organización de los elementos y materiales necesarios para la apertura y el desarrollo de juegos de mesa en casinos.

- Reglamentos autonómicos de cada juego relacionado con la apertura.
- Modelos de organización de casinos.
- Documentos internos en el ámbito de las mesas de juego.
- Procedimiento de apertura de mesa:
 - Personal y sus funciones.
 - Documentación oficial.
 - Documentación interna.
- Número y condiciones de uso del equipamiento y material de la mesa según el tipo de juego.

2. Preparación de las barajas de cartas para el desarrollo de los juegos de mesa en casinos.

- Comprobación del estado de los naipes.
- Técnicas de exposición:
 - Explosión en forma de abanico para Black Jack, Póquer con descarte, Póquer sin descarte y Punto y Banca.
 - En abanico recto o curvo, tres abanicos o seis abanicos.
- Volteo:
 - Volteo de abanico o abanicos de naipes.
 - Volteo manual.
 - Volteo asistido.
- Mezclado:
 - Premezclado.
 - Agrupado.
 - Barajado.
- Corte de la baraja según el tipo de juego.
- Número de barajas a emplear según el tipo de juego.

- Orden de los palos de la baraja:
 - Por palos.
 - Índice.
- Normativa vigente relacionada con la exposición, volteo, mezclado y corte de barajas de naipes.



3. Cambio de fichas a los clientes para su participación en los juegos de mesa en casinos.

- Fichas utilizadas en los juegos:
 - Fichas de valor.
 - Fichas americanas.
 - Fichas francesas.
 - Fichas color.
 - Valores más habituales.
- Técnicas de manejo de fichas:
 - Corte.
 - Corte aéreo.
 - Corte de empuje.
 - Tabulación y chipeo, entre otros.
- Técnicas de exposición de fichas:
 - Agrupación por valor, agrupación por pilas.
 - Agrupación por picos.
 - Extensión de fichas francesas.
- Técnicas de recogida y almacenamiento de fichas:
 - Lugar, según mesa de juego.
 - Orden, según juego.
 - Técnica de empuje de pilas.
- Técnicas para el manejo de billetes:
 - Tipos de billetes de curso legal.
 - Técnicas de exposición de billetes.
 - Agrupación por valor.
 - Extensión de los billetes.
 - Orden por valores.
 - Recogida y almacenamiento.
- Tablas de conversión:
 - De los principales valores de fichas de valor.
 - De dinero a los principales valores de fichas de valor.
- Reglas nemotécnicas para el aprendizaje de las tablas de conversión.

4. Cierre y arqueo de la mesa de juego en casinos.

- Condiciones previas al cierre de mesa.
- Procedimientos de cierre y arqueo de la mesa de juego.
- Cierre de mesa: personal implicado y sus funciones.
- Documentación:
 - Oficial.
 - Interna.
- Técnicas básicas y estrategias para la suma y la multiplicación.
- Procedimientos referidos a recogida de naipes y fichas según su orden.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia

- Casinos de juego.
- Juegos de mesa en casinos: Juego de Black Jack, Juego de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, Juego de Punto y Banca, Juego de Ruleta Americana y Ruleta Francesa.
- Reglamentos de los juegos de mesa en casinos.
- Reglamento del juego de ámbito autonómico: establecimiento de límites.
- Terminología de juegos de azar.



- Tipos de barajas: inglesa y francesa.
- Equipamiento: mesa de juego, fichas, naipes y sabot, pala, bolas, cartas de corte, paño, marcadores, rastrillos, T, dolly, cajón de efectivo, cajón de propinas, entre otros.
- Prevención de riesgos laborales vinculados a su actividad profesional:
 - Factores de riesgo físicos procedentes del entorno.
 - Factores de riesgo procedentes del manejo de naipes y fichas y su prevención.
 - Factores de riesgo psicológico procedentes de las condiciones de trabajo y su prevención.
 - Prevención laboral ante la presencia de clientes conflictivos.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con el entorno de trabajo deberá:

- 1.1 Ejecutar las instrucciones de trabajo acordes con el planteamiento operativo de la empresa.
- 1.2 Adaptarse al ritmo de trabajo de los juegos de mesa de casinos, según afluencia de clientes.
- 1.3 Colaborar activamente en el desarrollo de las partidas de los juegos de mesa de casinos.
- 1.4 Demostrar cordialidad, amabilidad y espíritu de servicio hacia los clientes.
- 1.5 Actuar con responsabilidad para minimizar errores en el desarrollo de los juegos de mesa de casinos.
- 1.6 Demostrar interés y compromiso por la empresa y por el departamento así como por el conocimiento de la organización.
- 1.7 Adaptarse a la empresa, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
- 1.8 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.9 Mantener el área de trabajo en orden y limpieza.
- 1.10 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con los compañeros del equipo de trabajo.

2. En relación con otros aspectos deberá:

- 2.1 Demostrar un buen hacer profesional en el desarrollo de los juegos de mesa de casinos.
- 2.2 Mantener una conducta considerada hacia los jugadores de los juegos de mesa de casinos, tanto en el desarrollo del juego como en el caso de protestas o reclamaciones de éstos.
- 2.3 Sensibilizarse en el cuidado y mantenimiento de útiles implicados en el desarrollo de los juegos.
- 2.4 Aprender y transmitir nuevos conceptos o procedimientos relacionados con la profesión.
- 2.5 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.



- 2.6 Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- 2.7 Realizar aportaciones de mejora continua en cuanto a procedimientos y en lo referente al liderazgo de equipos humanos asignados.
- 2.8 Mostrar una esmerada pulcritud, en el aseo y aspecto personal, trato educado, amable, cortés, servicial; ágil y eficiente; ofreciendo toda la información que el juego precisa de forma clara, correcta y profesional.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC1769_2: Realizar operaciones complementarias a la conducción de juegos de mesa en casinos”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para efectuar todo tipo de operaciones complementarias a la conducción de cualquiera de los juegos de mesa en un casino. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Organizar los elementos y materiales para la apertura y desarrollo de los juegos.
2. Preparar las barajas de cartas.
3. Facilitar el cambio de fichas a los clientes.
4. Ejecutar el cierre y arqueo de la mesa de juego en casinos.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad de la persona candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Organización de los elementos y materiales</i>	<ul style="list-style-type: none">- Exposición de las fichas para el desarrollo de los juegos de mesa.- Conteo de las fichas expuestas.- Recogida de las fichas en el compartimento de la Mesa de Juego.- Revisión del material de juego.- Cumplimentación de la documentación oficial. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i></p>
<i>Preparación de las barajas de cartas.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Exposición de los naipes de las barajas.- Volteo de los naipes del abanico expuesto.- Mezclado de los naipes sobre la mesa de juego.- Agrupación de los naipes en el centro de la mesa de juego.- Barajado de los naipes sobre la mesa.- Introducción del mazo de naipes en el barajador automático, en caso de utilizarse.- Ofrecimiento al cliente del mazo de naipes.- Inserción de la carta de corte en el mazo de naipes.- Introducción de los naipes en el sabot.- Custodia de la mesa de juego durante el desarrollo de la



	<p>partida.</p> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B</i></p>
<p><i>Cambio de fichas a los clientes.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Anuncio del cambio solicitado por el cliente.- Toma de la mesa de juego del valor depositado por el cliente para su cambio.- Obtención de información del cliente acerca del tipo de cambio a efectuar.- Extracción de la banca del contravalor en fichas de juego.- Colocación en las apuestas del contravalor en fichas, en el caso de la Ruleta Francesa, o se aproxima al cliente en el resto de los juegos.- Traslado de las fichas entregadas por el cliente a la bandeja de fichas y, en el caso de billetes en el cajón de efectivo.- Indicación del importe de las fichas de color en la Ruleta Americana.- Comunicación a su superior jerárquico de las contingencias ocurridas durante el proceso. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<p><i>Operaciones de cierre y arqueo de la mesa de juego.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Exposición sobre la mesa de juego de las fichas utilizadas en el desarrollo de las partidas.- Recuento de las fichas expuestas.- Vaciado del cajón de efectivo sobre la mesa de juego.- Recuento de los billetes agrupados por su valor y extendidos sobre la mesa de juego.- Vaciado del cajón de propinas sobre la mesa.- Exposición en la mesa de las fichas que componen la propina.- Recomposición de la baraja de naipes en el orden inicial.- Recogida del material de juego. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i></p>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i></p>
<p><i>Reglamentos de ámbito autonómico de los juegos de mesa en casinos.</i></p>	<p><i>El umbral de desempeño competente, requiere el cumplimiento total del procedimiento establecido.</i></p>



Escala A

5	<p><i>Con el fin de facilitar a sus superiores jerárquicos la identificación de las distintas cantidades de las que está compuesto el anticipo inicial de la mesa expone las fichas correspondientes para el desarrollo de los distintos juegos de mesa de casinos, con la máxima rapidez y ordenadas según su valor; cuenta las fichas expuestas en lo que se refiere a su cantidad, valor e importe total, verificando su completa correspondencia con la documentación oficial de la mesa de juego; guarda las fichas en el compartimento destinado para ello, de forma ordenada; revisa exhaustivamente el material de juego como naipes, sabot, pala, cartas de corte, paño, bolas, marcadores, rastrillos, T, dolly, fichas de color, cajón de efectivo y cajón de propinas en cuanto a su estado, número y ubicación según el procedimiento interno y el reglamento de juego; cumplimenta la documentación oficial referente a la apertura de la mesa, verificando que es la adecuada para cada tipo de juego y mesa.</i></p>
4	<p><i>Con el fin de facilitar a sus superiores jerárquicos la identificación de las distintas cantidades de las que está compuesto el anticipo inicial de la mesa expone las fichas correspondientes para el desarrollo de los distintos juegos de mesa de casinos, con la máxima rapidez y ordenadas según su valor; cuenta las fichas expuestas en lo que se refiere a su cantidad, valor e importe total, verificando su completa correspondencia con la documentación oficial de la mesa de juego; guarda las fichas en el compartimento destinado para ello, de forma ordenada; revisa exhaustivamente el material de juego como naipes, sabot, pala, cartas de corte, paño, bolas, marcadores, rastrillos, T, dolly, fichas de color, cajón de efectivo y cajón de propinas en cuanto a su estado, número y ubicación según el procedimiento interno y el reglamento de juego; cumplimenta la documentación oficial referente a la apertura de la mesa.</i></p>
3	<p><i>Con el fin de facilitar a sus superiores jerárquicos la identificación de las distintas cantidades de las que está compuesto el anticipo inicial de la mesa expone las fichas correspondientes para el desarrollo de los distintos juegos de mesa de casinos, pero no las ordenadas según su valor; cuenta las fichas expuestas en lo que se refiere a su cantidad, valor e importe total, verifica su completa correspondencia con la documentación oficial de la mesa de juego; guarda las fichas en el compartimento destinado para ello, de forma ordenada; no revisa exhaustivamente el material de juego como naipes, sabot, pala, cartas de corte, paño, bolas, marcadores, rastrillos, T, dolly, fichas de color, cajón de efectivo y cajón de propinas en cuanto a su estado, número y ubicación según el procedimiento interno y el reglamento de juego; no cumplimenta la documentación oficial referente a la apertura de la mesa.</i></p>
2	<p><i>Con el fin de facilitar a sus superiores jerárquicos la identificación de las distintas cantidades de las que está compuesto el anticipo inicial de la mesa expone las fichas correspondientes para el desarrollo de los distintos juegos de mesa de casinos, pero no las ordenadas según su valor; cuenta las fichas expuestas en lo que se refiere a su cantidad, valor e importe total, pero no verifica su completa correspondencia con la documentación oficial de la mesa de juego; guarda las fichas en el compartimento destinado para ello, de forma ordenada; revisa superficialmente el material de juego como naipes, sabot, pala, cartas de corte, paño, bolas, marcadores, rastrillos, T, dolly, fichas de color, cajón de efectivo y cajón de propinas en cuanto a su estado, número y ubicación sin tener en cuenta el procedimiento interno y el reglamento de juego; no cumplimenta la documentación oficial referente a la apertura de la mesa.</i></p>
1	<p><i>No organiza los elementos y materiales necesarios para la apertura y el desarrollo de juegos de mesa en casinos.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



Escala B

5

Para que los clientes y empleados puedan verificar que los naipes de las barajas que se van a utilizar en los juegos de mesa de casinos se encuentran según el orden inicial presentado por el fabricante, que no faltan ni sobran y que ninguno presenta marcas, desgastes ni roturas, los expone con la máxima rapidez, boca arriba, en forma de abanico y los voltea, efectuando un movimiento continuo y fluido, alterando así el orden correlativo de los mismos, con movimientos circulares de ambas manos, utilizando exclusivamente las yemas de los dedos. Agrupa los naipes con la máxima rapidez en el centro de la mesa mediante movimientos regulares envolventes de ambas manos para formar un único mazo de cartas, los baraja según el juego y el procedimiento interno del establecimiento de juego, asegurando una mezcla efectiva, rápida y transparente. En caso de utilizarse el barajador automático introduce el mazo dentro, de la forma indicada por el fabricante y en caso de barajado manual lo ofrece al cliente, junto con la carta de corte, para que éste proceda a indicar el punto donde el crupier debe realizar el corte; inserta la carta de corte en el mazo de naipes en el lugar establecido por cada reglamento de juego. Introduce los naipes en el sabot manualmente con la máxima rapidez, descartando los primeros al descartador. Custodia la mesa de juego durante el desarrollo de la partida desde el lugar establecido, evitando y previniendo mediante vigilancia, los riesgos de fraude y facilita el acceso del crupier a todos los puntos de la misma.

4

Para que los clientes y empleados puedan verificar que los naipes de las barajas que se van a utilizar en los juegos de mesa de casinos se encuentran según el orden inicial presentado por el fabricante, que no faltan ni sobran y que ninguno presenta marcas, desgastes ni roturas, los expone con la máxima rapidez, boca arriba, en forma de abanico y los voltea, efectuando un movimiento continuo y fluido, alterando así el orden correlativo de los mismos, con movimientos circulares de ambas manos, utilizando exclusivamente las yemas de los dedos. Agrupa los naipes con la máxima rapidez en el centro de la mesa mediante movimientos regulares envolventes de ambas manos para formar un único mazo de cartas, los baraja según el juego y el procedimiento interno del establecimiento de juego, asegurando una mezcla efectiva, rápida y transparente. En caso de utilizarse el barajador automático introduce el mazo dentro, de la forma indicada por el fabricante y en caso de barajado manual lo ofrece al cliente, junto con la carta de corte, para que éste proceda a indicar el punto donde el crupier debe realizar el corte; inserta la carta de corte en el mazo de naipes en el lugar establecido por cada reglamento de juego. Introduce los naipes en el sabot manualmente con la máxima rapidez, descartando los primeros al descartador. Custodia la mesa de juego durante el desarrollo de la partida desde el lugar establecido.

3

Para que los clientes y empleados puedan verificar que los naipes de las barajas que se van a utilizar en los juegos de mesa de casinos se encuentran según el orden inicial presentado por el fabricante, que no faltan ni sobran y que ninguno presenta marcas, desgastes ni roturas, los expone boca arriba, en forma de abanico y los voltea, efectuando un movimiento continuo y fluido, alterando así el orden correlativo de los mismos, con movimientos circulares utilizando las palmas de las manos. Agrupa los naipes en el centro de la mesa mediante movimientos muy irregulares para intentar formar un único mazo de cartas, los baraja sin tener en cuenta el tipo de juego. En caso de utilizarse el barajador automático introduce el mazo dentro, de la forma indicada por el fabricante y en caso de barajado manual lo ofrece al cliente, junto con la carta de corte, para que éste proceda a indicar el punto donde el crupier debe realizar el corte; inserta la carta de corte en el mazo de naipes en el lugar establecido por cada reglamento de juego. Introduce los naipes en el sabot manualmente con la máxima rapidez, descartando los primeros al descartador. Custodia la mesa de juego durante el desarrollo de la partida desde el lugar establecido.

Para que los clientes y empleados puedan verificar que los naipes de las barajas que se van a utilizar en los juegos de mesa de casinos se encuentran según el orden inicial presentado por el



2	<i>fabricante, que no faltan ni sobran y que ninguno presenta marcas, desgastes ni roturas, los expone sin ninguna técnica ni habilidad, boca arriba, en forma de abanico y los voltea, efectuando un movimiento discontinuo, utilizando las palmas de las manos. Agrupa los naipes en una esquina de la mesa mediante movimientos muy irregulares para intentar formar un único mazo de cartas, los baraja sin tener en cuenta el tipo de juego. No sabe utilizar el barajador. Custodia la mesa de juego durante el desarrollo de la partida desde el lugar establecido.</i>
1	<i>No prepara las barajas de cartas para el desarrollo de los juegos de mesa de casinos.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



Escala C

5	<p><i>Para facilitar que el supervisor garantice la transparencia en el proceso del cambio de fichas, anuncia el cambio solicitado por el cliente para propiciar su participación en los juegos de mesa de casinos, de forma clara y audible; toma de la mesa de juego el valor depositado por el cliente para su cambio, ya sea en billetes o fichas, con la máxima rapidez, evitando hacerlo de la mano del cliente, exponiéndolo de modo claro y ordenado en el lugar previamente establecido; recaba del cliente, en caso necesario, la información acerca del tipo de cambio a efectuar con el fin de facilitarle una participación en el juego acorde a sus preferencias individuales; extrae de la banca el contravalor en fichas de juego, exponiéndolos en la mesa con la máxima rapidez y visiblemente separado del valor para evidenciar sus equivalencias; coloca en las apuestas el contravalor en fichas según el procedimiento interno y los reglamentos de cada juego; traslada con la mano las fichas entregadas por el cliente a la bandeja de fichas y, en el caso de billetes, al cajón de efectivo con ayuda de la T; indica el importe de las fichas de color en la Ruleta Americana de forma manual o electrónica en el marcador de colores; comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el cambio de fichas, de inmediato y cumpliendo el procedimiento interno.</i></p>
4	<p><i>Para facilitar que el supervisor garantice la transparencia en el proceso del cambio de fichas, anuncia el cambio solicitado por el cliente para propiciar su participación en los juegos de mesa de casinos, de forma clara y audible; toma de la mesa de juego el valor depositado por el cliente para su cambio, ya sea en billetes o fichas, con la máxima rapidez, evitando hacerlo de la mano del cliente, exponiéndolo de modo claro y ordenado en el lugar previamente establecido; recaba del cliente, en caso necesario, la información acerca del tipo de cambio a efectuar con el fin de facilitarle una participación en el juego acorde a sus preferencias individuales; extrae de la banca el contravalor en fichas de juego, exponiéndolos en la mesa con la máxima rapidez y visiblemente separado del valor para evidenciar sus equivalencias; coloca en las apuestas el contravalor en fichas según el procedimiento interno y los reglamentos de cada juego; traslada con la mano las fichas entregadas por el cliente a la bandeja de fichas y, en el caso de billetes, al cajón de efectivo con ayuda de la T; indica el importe de las fichas de color en la Ruleta Americana de forma manual o electrónica en el marcador de colores.</i></p>
3	<p><i>Para facilitar que el supervisor garantice la transparencia en el proceso del cambio de fichas, anuncia el cambio solicitado por el cliente para propiciar su participación en los juegos de mesa de casinos, de forma clara y audible; toma de la mesa de juego el valor depositado por el cliente para su cambio, ya sea en billetes o fichas, de la propia mano del cliente, exponiéndolo en el lugar previamente establecido; recaba del cliente, en caso necesario, la información acerca del tipo de cambio a efectuar con el fin de facilitarle una participación en el juego acorde a sus preferencias individuales; extrae de la banca el contravalor en fichas de juego, exponiéndolos en la mesa, pero no tiene en cuenta que resulte visiblemente separado del valor para evidenciar sus equivalencias; coloca en las apuestas el contravalor en fichas según el procedimiento interno y los reglamentos de cada juego; traslada con la mano las fichas entregadas por el cliente a la bandeja de fichas y, en el caso de billetes, al cajón de efectivo con ayuda de la T; indica el importe de las fichas de color en la Ruleta Americana de forma manual o electrónica en el marcador de colores.</i></p>
2	<p><i>Para facilitar que el supervisor garantice la transparencia en el proceso del cambio de fichas, anuncia el cambio solicitado por el cliente para propiciar su participación en los juegos de mesa de casinos, de forma clara y audible; toma de la mesa de juego el valor depositado por el cliente para su cambio, ya sea en billetes o fichas, de la propia mano del cliente, exponiéndolo de manera desordenada en el lugar previamente establecido; no recaba del cliente, en caso necesario, la información acerca del tipo de cambio a efectuar con el fin de facilitarle una participación en el juego acorde a sus preferencias individuales; no extrae de la banca el contravalor en fichas de juego; coloca en las apuestas el contravalor en fichas según el procedimiento interno y los reglamentos de cada juego; traslada con la mano las fichas y los billetes entregados por el cliente a la bandeja de fichas; indica el importe de las fichas de color en la Ruleta Americana de forma manual o electrónica en el marcador de colores.</i></p>
1	<p><i>No facilita que el supervisor garantice la transparencia en el proceso del cambio de fichas solicitado por el cliente para propiciar su participación en los juegos de mesa de casinos.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala D

5	<p><i>En presencia de los responsables de la sala procede a la identificación de las distintas cantidades de las que está compuesta la banca en el momento en que finaliza su operación; expone con la máxima rapidez sobre la mesa de juego las fichas utilizadas en las partidas de juegos de mesa, ordenadas según su valor; recuenta las fichas expuestas en voz alta y clara, para proceder al arqueo y cierre de la mesa de juego; vacía manualmente el cajón de efectivo sobre la mesa de juego, mostrando el interior del mismo; recuenta los billetes agrupados por su valor y extendidos sobre la mesa, entregándolos al responsable de caja; vacía el cajón de propinas sobre la mesa, exponiendo con la máxima rapidez las fichas que componen la propina, agrupándolas por su valor de modo claro y ordenado, posibilitando así que los responsables del cierre puedan registrar su importe en la documentación oficial y proceder a su recogida; rehace la baraja de naipes en el orden inicial presentado por el fabricante, comprobando que no faltan ni sobran naipes, que ninguno presenta marcas, desgastes ni roturas. Comunica inmediatamente al responsable las posibles anomalías detectadas; recoge con la máxima rapidez el material de juego, como naipes, sabot, cartas de corte, pala, bolas, marcadores, rastrillos, dolly y fichas de color, entre otros, revisando número y estado y según la normativa vigente.</i></p>
4	<p><i>En presencia de los responsables de la sala procede a la identificación de las distintas cantidades de las que está compuesta la banca en el momento en que finaliza su operación; expone con la máxima rapidez sobre la mesa de juego las fichas utilizadas en las partidas de juegos de mesa, ordenadas según su valor; recuenta las fichas expuestas en voz alta y clara, para proceder al arqueo y cierre de la mesa de juego; vacía manualmente el cajón de efectivo sobre la mesa de juego, mostrando el interior del mismo; recuenta los billetes agrupados por su valor y extendidos sobre la mesa, entregándolos al responsable de caja; vacía el cajón de propinas sobre la mesa, exponiendo con la máxima rapidez las fichas que componen la propina, agrupándolas por su valor de modo claro y ordenado, posibilitando así que los responsables del cierre puedan registrar su importe en la documentación oficial y proceder a su recogida; rehace la baraja de naipes en el orden inicial presentado por el fabricante, comprobando que no faltan ni sobran naipes, que ninguno presenta marcas, desgastes ni roturas. Recoge con la máxima rapidez el material de juego, como naipes, sabot, cartas de corte, pala, bolas, marcadores, rastrillos, dolly y fichas de color, entre otros, revisando número y estado y según la normativa vigente.</i></p>
3	<p><i>En presencia de los responsables de la sala procede a la identificación de las distintas cantidades de las que está compuesta la banca en el momento en que finaliza su operación; expone lentamente las fichas utilizadas en las partidas de juegos de mesa, pero sin ordenarlas según su valor; recuenta las fichas expuestas en voz alta y clara, para proceder al arqueo y cierre de la mesa de juego; vacía manualmente el cajón de efectivo sobre la mesa de juego, pero no muestra el interior del mismo; recuenta los billetes sin haberlos agrupado por su valor, entregándolos al responsable de caja; vacía el cajón de propinas sobre la mesa, exponiendo con la máxima rapidez las fichas que componen la propina, agrupándolas por su valor de modo claro y ordenado, posibilitando así que los responsables del cierre puedan registrar su importe en la documentación oficial y proceder a su recogida; no rehace la baraja de naipes en el orden inicial presentado por el fabricante, ni comprueba si faltan o sobran naipes. Recoge el material de juego, como naipes, sabot, cartas de corte, pala, bolas, marcadores, rastrillos, dolly y fichas de color, entre otros, revisando número y estado y según la normativa vigente.</i></p>
2	<p><i>En presencia de los responsables de la sala procede a la identificación de las distintas cantidades de las que está compuesta la banca en el momento en que finaliza su operación; expone muy lentamente las fichas utilizadas en las partidas de juegos de mesa, pero sin ordenarlas según su valor; recuenta las fichas expuestas en voz alta y clara, para proceder al arqueo y cierre de la mesa de juego; vacía manualmente el cajón de efectivo sobre la mesa de juego, pero no muestra el interior del mismo; recuenta los billetes sin haberlos agrupado por su valor, entregándolos al responsable de caja; vacía el cajón de propinas sobre la mesa, exponiendo con la máxima rapidez las fichas que componen la propina, agrupándolas por su valor de modo claro y ordenado, posibilitando así que los responsables del cierre puedan registrar su importe en la documentación oficial y proceder a su recogida; no rehace la baraja de naipes en el orden inicial presentado por el fabricante, ni comprueba si faltan o sobran naipes. No recoge el material de juego, como naipes, sabot, cartas de corte, pala, bolas, marcadores, rastrillos, dolly y fichas de color, entre otros.</i></p>
1	<p><i>No ejecuta el cierre y arqueo de la mesa de juego en casinos.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



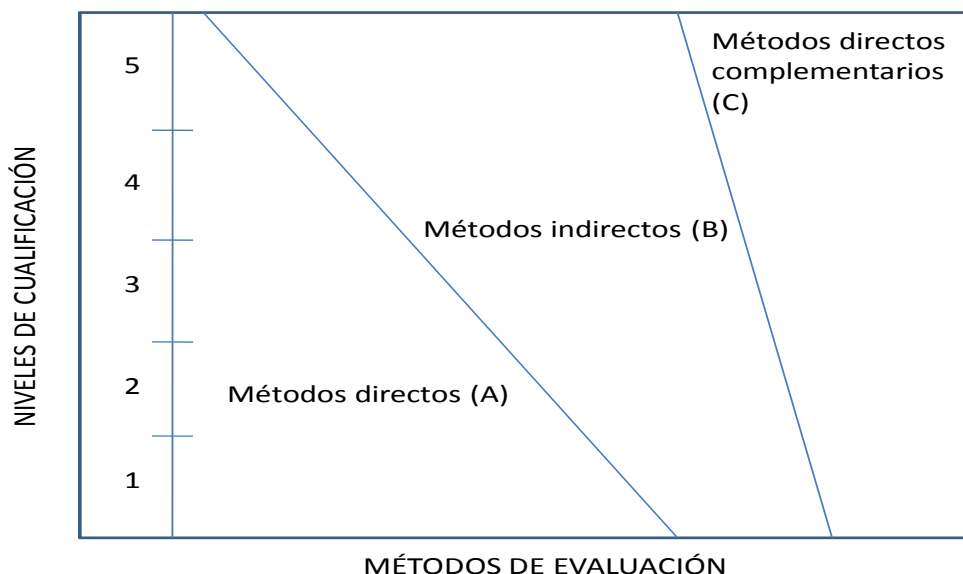
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
 - Observación en el puesto de trabajo (A)
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A)
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en efectuar las operaciones complementarias a la conducción de juegos de mesa en casinos, tales como la preparación de barajas de cartas, cambio de fichas a los clientes y cierre y arqueo de las mesas de juego, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y



a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.

- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 2. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo



de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) En la situación profesional de evaluación se considerarán las siguientes orientaciones:
- Dar la posibilidad de elegir a la persona candidata de entre tres opciones uno de los juegos de mesa más habituales en los casinos de juego, como pueden ser: Black Jack, Póquer con descarte, Póquer sin descarte, Punto y Banca, Ruleta Americana y Ruleta Francesa.
 - Si fuera posible, considerar el desarrollo de la SPE en un entorno real, con un número de clientes o de mesas de juego adecuado a la competencia de su actividad profesional.
 - Los supuestos clientes representarán distintos tipos de roles de personalidad característicos de los clientes de este servicio.
- i) Durante el desarrollo de la SPE se constatarán las “actitudes” en el ámbito profesional de la persona candidata referidas en la UC1768_1: “Comunicarse con diferentes interlocutores habituales en establecimientos de juegos de azar” que se incluye en la Cualificación Profesional de ACTIVIDADES PARA EL JUEGO EN MESAS DE CASINO, tales como:
- Proyección protocolarizada de la imagen del establecimiento en el trato al cliente.
 - Aplicación de fórmulas de cortesía, pautas de comportamiento y técnicas de comunicación protocolarias en este tipo de establecimientos.
 - Mantenimiento de postura corporal acorde a la función desempeñada y a lo establecido por la organización.
 - Transmisión y recepción de información operativa y rutinaria con clientes.
 - Respeto a la confidencialidad y privacidad del cliente.
 - Atención protocolaria a las reclamaciones y quejas de clientes.
 - Aplicación de medidas de prevención que garanticen la seguridad personal en caso de quejas y reclamaciones de clientes.



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1770_2: Conducir el juego de Black Jack”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ACTIVIDADES PARA EL JUEGO EN MESAS DE CASINOS

Código: HOT541_2

NIVEL: 2



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1770_2: Conducir el juego de Black Jack.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la apertura, desarrollo y pago de premios de partidas del juego de Black Jack en un casino de juego, y que se indican a continuación:

1. Efectuar la apertura del turno de apuestas en el juego de Black Jack, cumpliendo con la normativa vigente y asegurando a los clientes la transparencia en el juego.

- 1.1 Anunciar el turno de juego verbalmente, con voz clara y audible para que los clientes realicen sus apuestas en el juego de Black Jack.
- 1.2 Revisar, visualmente, las apuestas efectuadas por los clientes en el juego de Black Jack, en cuanto a que cumplan los límites mínimos establecidos por la



- empresa y los máximos legales establecidos por el reglamento, verificando y asegurando así la transparencia de las apuestas.
- 1.3 Rectificar, en caso de ilegalidad, las apuestas efectuadas, bien solicitando al cliente el faltante, bien devolviéndole el sobrante y en ambos casos informándole de la causa de tales modificaciones, con el fin de que el juego se desarrolle según la normativa vigente.
 - 1.4 Efectuar el anuncio del “no va más” o “fin del plazo de apuestas”, verbalmente, con voz clara y audible e informando al cliente que ha finalizado el turno de apuestas en el juego del Black Jack.
 - 1.5 Comunicar a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas en el juego del Black Jack, de inmediato y cumpliendo con el procedimiento interno.

2. Dirigir el desarrollo de las partidas del juego de Black Jack, cumpliendo el reglamento vigente, los ritmos de trabajo y los estándares de servicio establecidos.

- 2.1 Extraer los naipes del sabot, de uno en uno, durante el desarrollo de partidas del juego de Black Jack.
- 2.2 Distribuir los naipes en las casillas con apuestas, boca arriba, de izquierda a derecha, con un mínimo inicial de dos naipes por apuesta y un solo naipe al croupier, depositándolos a un ritmo ágil entre los casilleros y la banca.
- 2.3 Anunciar las puntuaciones de los naipes de los clientes, con voz clara y audible, de izquierda a derecha y facilitando su decisión en el juego, ya sea pedir, doblar, asegurar o plantarse.
- 2.4 Repartir al cliente, previa solicitud, los naipes adicionales, de uno en uno, de izquierda a derecha y boca arriba, conservando un ritmo ágil durante la partida.
- 2.5 Calcular la puntuación de los naipes repartidos, tanto de los iniciales como de los adicionales, con exactitud, rapidez y sin utilizar medios tecnológicos ni manuales, facilitando así la decisión de “plantarse” o “seguir jugando”.
- 2.6 Anunciar la puntuación de los naipes cuya suma supere el máximo establecido por el reglamento, con voz clara y audible.
- 2.7 Informar al cliente de que su apuesta no es ganadora, con voz clara y audible, retirando sus fichas al compartimento de la banca y los naipes al descartador.
- 2.8 Extraer los naipes adicionales para la banca, sumándolos al inicial hasta que la puntuación alcance el mínimo legal establecido por el reglamento de juego.
- 2.9 Comparar, visualmente, las jugadas de los clientes y las de la banca para determinar la decisión a adoptar, de forma rápida, determinando en función del reglamento de juego del Black Jack si procede pagar un premio, retirar la apuesta o anunciar un empate.
- 2.10 Vigilar el desarrollo de la partida, de manera exhaustiva para minimizar riesgos de trampas.
- 2.11 Detectar naipes dañados por observación visual y mediante el tacto, informando verbalmente al responsable en espera de su reemplazo.
- 2.12 Comunicar, verbalmente, las contingencias ocurridas durante el desarrollo del juego a su superior jerárquico, de inmediato y cumpliendo con el procedimiento interno.

3. Efectuar los pagos de premios según la tabla de pagos del juego Black Jack, garantizando transparencia y habilitando la mesa de juego para el desarrollo de la siguiente mano.

- 3.1 Extraer el importe en fichas a pagar del compartimento de la banca de la mesa del juego de Black Jack, manualmente, de una en una o en forma de bloques o apiladas y conforme a la tabla de pagos.



- 3.2 Presentar fichas para el pago de Black Jack o apuestas de distinto valor de forma visiblemente diferenciada, junto a la apuesta ganadora, según procedimiento interno, garantizando su transparencia y facilitando la comprobación por parte del cliente.
- 3.3 Depositar en el cajón destinado para tal fin las fichas entregadas por los clientes como propina en la mesa de Black Jack, agradeciéndoselo cortésmente al cliente en nombre de los empleados y procediendo a su recuento posterior en el cierre de la mesa.
- 3.4 Recoger los naipes del cliente por casillas, de manera ordenada, de derecha a izquierda, sin mezclar, colocándolos boca abajo en el descartador, en previsión de posibles reclamaciones.
- 3.5 Retirar los naipes de la banca depositándolos boca abajo en el descartador encima de los retirados a los clientes, facilitando así su comprobación y, en caso necesario, dando por finalizada la mano.
- 3.6 Comprobar, visualmente, la disposición de la mesa de juego de Black Jack al término de cada mano, verificando que no han quedado naipes sobre el paño de juego y que la mesa se encuentra en perfectas condiciones para la siguiente mano según el procedimiento interno y la normativa vigente.
- 3.7 Comunicar las posibles incidencias ocurridas durante el pago de premios al superior jerárquico, de forma inmediata y según el procedimiento interno.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1770_2: Conducir el juego de Black Jack.

1. Apertura del turno de apuestas en el juego de Black Jack.

- Reglamento del juego de ámbito autonómico referido a apuestas: establecimiento de límites.
- Procedimientos de admisión de apuestas en el inicio del juego del Black Jack.
- Procedimientos referidos a la información de mínimos y máximos.

2. Desarrollo de las partidas del juego de Black Jack.

- Organización del equipamiento y material: lugar y uso del sabot.
- Naipes:
 - Puntuación o valor.
 - Puntuación en función de distintas combinaciones.
- Técnicas y procedimientos de conducción del juego de Black Jack.
- Reglamento de juego de ámbito autonómico en cuanto al desarrollo de la partida del juego.
- Técnicas de manejo de naipes:
 - Extracción de naipes del sabot según técnica de la mano izquierda.
 - Iniciales: reparto de naipes iniciales según la técnica de la mano derecha y en los diferentes casilleros, ubicación en los diferentes casilleros y forma de exposición en escalera.
 - Adicionales: reparto de naipes adicionales y ubicación con respecto a los iniciales.
 - Ubicación en los diferentes casilleros.
 - Forma de exposición en escalera.
 - Normas en la extracción de naipes para la banca.



- Recogida de naipes según su orden.
- Forma de traslado de naipes al descartador.
- Procedimiento en caso de recomposición de la jugada.
- Procedimientos más habituales referidos a la conducción.
- Anomalías durante la conducción y procedimientos asociados.
- Adaptación de los tiempos de trabajo a la complejidad de la partida.

3. Pagos de premios según la tabla de pagos del juego de Black Jack.

- Reglamento del juego de ámbito autonómico en lo referido al pago de premios del juego de Black Jack.
- Procedimientos de pago de premios en Black Jack:
- Casilleros de pago de premios.
- Tabla de pagos.
- Tipos de pagos:
 - Pago a la par.
 - Pago y tabla de pagos de Black Jack.
 - Pago de apuestas al seguro, entre otros.
- Técnicas básicas y estrategias para la multiplicación.
- Técnicas de pago rápido de apuestas:
 - Pago y recogida de apuestas con fichas del mismo valor.
 - Picado de fichas de la banca.
 - Pago y recogida de apuestas con fichas de diferente valor.
 - Pagos por el total.
 - Reducción de apuestas en el pago.
- Procedimientos de almacenamiento para el ordenado de fichas de apuestas en la banca.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.

- Casinos de juego.
- Juego de mesa en casinos.
- Juego del Black Jack.
- Material de juego de Black Jack:
 - Fichas.
 - Naipes.
 - Sabot.
 - Barajador automático, entre otros.
- Mesa de Juego y sus materiales:
 - Paño.
 - T.
 - Cajón de efectivo.
 - Bandeja de fichas.
 - Descartador.
 - Cajón de propinas.
- Procedimiento interno.
- Reglamento del juego de Black Jack de ámbito autonómico.
- Zonas de la Mesa de Juego destinadas a clientes y a crupier.
- Prevención de riesgos laborales en la conducción de partidas de Black Jack:
 - Factores de riesgo físicos procedentes del entorno.
 - Factores de riesgo procedentes del manejo de naipes y fichas y su prevención.
 - Factores de riesgo psicológico procedentes de las condiciones de trabajo y su prevención.



- Prevención laboral ante la presencia de clientes conflictivos.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con el entorno de trabajo deberá:
 - 1.1 Ejecutar las instrucciones de trabajo acordes con el planteamiento operativo de la empresa de casinos de juego.
 - 1.2 Adaptarse al ritmo de trabajo del Juego de Black-Jack, según afluencia de clientes y el momento.
 - 1.3 Colaborar activamente en el desarrollo de las partidas de Black-Jack.
 - 1.4 Demostrar cordialidad, amabilidad y espíritu de servicio hacia los clientes.
 - 1.5 Actuar con responsabilidad para minimizar errores en el desarrollo del Juego de Black-Jack.
 - 1.6 Demostrar interés y compromiso por la empresa y por el departamento así como por el conocimiento de la organización.
 - 1.7 Adaptarse a la empresa, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
 - 1.8 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
 - 1.9 Mantener el área de trabajo en orden y limpieza.
 - 1.10 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con los compañeros de su departamento u otros.
2. En relación con otros aspectos deberá:
 - 2.1 Demostrar un buen hacer profesional en la apertura, el desarrollo y el pago de premios del Juego de Black-Jack.
 - 2.2 Mantener una conducta considerada hacia los jugadores de Black-Jack, tanto en el desarrollo del juego como en el caso de protestas o posibles reclamaciones de éstos.
 - 2.3 Sensibilizarse en el cuidado y mantenimiento de los útiles implicados en el desarrollo del juego de Black-Jack.
 - 2.4 Aprender y transmitir nuevos conceptos o procedimientos relacionados con la profesión.
 - 2.5 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
 - 2.6 Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
 - 2.7 Presentar una esmerada pulcritud, en el aseo y aspecto personal.
 - 2.8 Ofrecer un trato educado, amable, cortés, servicial; ágil y eficiente; prestando toda la información que el juego precisa de forma clara, correcta y profesional.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que



incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC1770_2: conducir el juego de Black Jack”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para dirigir partidas del Juego de Black Jack en un Casino de Juego. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Efectuar la apertura del turno de apuestas.
2. Conducir el desarrollo de la partida.
3. Pagar los premios.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad de la persona candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un



criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Apertura del turno de apuestas.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Anuncio del turno de juego para que los clientes realicen sus apuestas.- Comprobación de las apuestas efectuadas por los clientes.- Rectificación de las apuestas en caso de ilegalidad.- Anuncio del "no va más" o "fin del plazo de apuestas".- Uso de técnicas de comunicación y habilidades sociales. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Conducción del desarrollo de la partida.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Extracción de los naipes del sabot.- Distribución de los naipes en las casillas con apuestas.- Anuncio de las puntuaciones de los naipes.- Reparto de los naipes adicionales.- Cálculo de la puntuación de los naipes.- Anuncio de la puntuación de los naipes cuya suma supere el máximo establecido por el reglamento.- Suma de los naipes adicionales.- Determinación de pago de un premio, retirada de la apuesta o anuncio de un empate.- Detección de naipes dañados.- Uso de técnicas y habilidades sociales. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Pago de premios.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Extracción del importe de las fichas a pagar del compartimento de la banca.- Presentación de las fichas para el pago de Black Jack.- Depósito de fichas de propinas.- Recogida de naipes del cliente.- Retirada de los naipes de la banca.- Comprobación de la disposición de la mesa de juego para el inicio de otra partida.- Comunicación al superior jerárquico de las incidencias ocurridas. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>



<i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i>	<i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i>
<i>Reglamento del juego de Black Jack de ámbito autonómico.</i>	<i>El umbral de desempeño competente, requiere el cumplimiento total del procedimiento establecido.</i>

Escala A

5	<i>Para efectuar la apertura del turno de apuestas de clientes en el juego de Black Jack, anuncia el turno de juego con voz clara y audible; comprueba las apuestas efectuadas en cuanto a que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por el reglamento, asegurando así la transparencia de las apuestas y rectifica aquéllas que no cumplan con la legalidad, bien solicitando al cliente el faltante, bien devolviéndole el sobrante informándole de la causa de tales modificaciones; anuncia el “no va más” o “fin del plazo de apuestas”, con voz clara y audible e informa que ha finalizado el turno de apuestas. Durante el desarrollo del turno de apuestas en el juego del Black Jack utiliza técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas a su actividad profesional.</i>
4	<i>Para efectuar la apertura del turno de apuestas de clientes en el juego de Black Jack, anuncia el turno de juego con voz clara y audible; comprueba las apuestas efectuadas en cuanto a que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por el reglamento, asegurando así la transparencia de las apuestas y rectifica aquéllas que no cumplan con la legalidad, bien solicitando al cliente el faltante, bien devolviéndole el sobrante informándole de la causa de tales modificaciones; anuncia el “no va más” o “fin del plazo de apuestas” con voz clara y audible e informa que ha finalizado el turno de apuestas. Durante el desarrollo del turno de apuestas en el juego del Black Jack utiliza técnicas de comunicación y habilidades sociales.</i>
3	<i>Para efectuar la apertura del turno de apuestas de clientes en el juego de Black Jack, anuncia el turno de juego con voz clara y audible; no comprueba las apuestas efectuadas en cuanto a que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por el reglamento; anuncia el “no va más” o “fin del plazo de apuestas”, con voz clara y audible pero no informa que ha finalizado el turno de apuestas. Durante el desarrollo del turno de apuestas en el juego del Black Jack utiliza técnicas de comunicación ni habilidades sociales.</i>
2	<i>Para efectuar la apertura del turno de apuestas de clientes en el juego de Black Jack, anuncia el turno de juego; no comprueba las apuestas efectuadas en cuanto a que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por el reglamento; no anuncia el “no va más” o “fin del plazo de apuestas” con voz clara y audible y no informa que ha finalizado el turno de apuestas. Durante el desarrollo del turno de apuestas en el juego del Black Jack no utiliza técnicas de comunicación ni habilidades sociales.</i>
1	<i>No efectúa la apertura del turno de apuestas de clientes en el juego de Black Jack.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



Escala B

5	<p><i>Para dirigir el desarrollo de las partidas del juego de Black Jack, extrae los naipes del sabot, de uno en uno; distribuye los naipes en las casillas con apuestas, boca arriba, de izquierda a derecha, con un mínimo inicial de dos naipes por apuesta y un solo naipe al Croupier, depositándolos entre los casilleros y la banca a un ritmo ágil; anuncia las puntuaciones de los naipes, con voz clara y audible, de izquierda a derecha; reparte al cliente los naipes adicionales, previa solicitud, de uno en uno, de izquierda a derecha y boca arriba, conservando un ritmo ágil; calcula la puntuación de los naipes repartidos, tanto de los iniciales como de los adicionales, con exactitud, rapidez y sin utilizar medios tecnológicos ni manuales; anuncia la puntuación de los naipes cuya suma supere el máximo establecido por el reglamento, con voz clara y audible; informa al cliente si su apuesta no es ganadora y retira sus fichas al compartimento de la banca y los naipes al descartador; extrae los naipes adicionales para la banca sumándolos al inicial hasta que la puntuación alcance el mínimo legal establecido; compara visualmente las jugadas de los clientes y las de la banca para determinar la decisión a adoptar, de forma rápida y determinando si procede pagar un premio, retirar la apuesta o anunciar un empate; vigila el desarrollo de la partida de manera exhaustiva para minimizar riesgo de trampas; detecta naipes dañados por observación visual y mediante el tacto, informando verbalmente al responsable; comunica las contingencias ocurridas durante el desarrollo del juego verbalmente a su superior jerárquico de inmediato y cumpliendo con el procedimiento interno.</i></p>
4	<p><i>Para dirigir el desarrollo de las partidas del juego de Black Jack, extrae los naipes del sabot, de uno en uno; distribuye los naipes en las casillas con apuestas, boca arriba, de izquierda a derecha, con un mínimo inicial de dos naipes por apuesta y un solo naipe al Croupier, depositándolos entre los casilleros y la banca a un ritmo ágil; anuncia las puntuaciones de los naipes, con voz clara y audible, de izquierda a derecha; reparte al cliente los naipes adicionales, previa solicitud, de uno en uno, de izquierda a derecha y boca arriba; calcula la puntuación de los naipes repartidos, tanto de los iniciales como de los adicionales, con exactitud, rapidez y sin utilizar medios tecnológicos ni manuales; anuncia la puntuación de los naipes cuya suma supere el máximo establecido por el reglamento; informa al cliente si su apuesta no es ganadora y retira sus fichas al compartimento de la banca y los naipes al descartador; extrae los naipes adicionales para la banca sumándolos al inicial hasta que la puntuación alcance el mínimo legal establecido; compara visualmente las jugadas de los clientes y las de la banca para determinar la decisión a adoptar, de forma rápida y determinando si procede pagar un premio, retirar la apuesta o anunciar un empate; vigila el desarrollo de la partida para minimizar riesgo de trampas; detecta naipes dañados por observación visual y mediante el tacto, informando verbalmente al responsable; comunica las contingencias ocurridas durante el desarrollo del juego verbalmente a su superior jerárquico.</i></p>
3	<p><i>Para dirigir el desarrollo de las partidas del juego de Black Jack, extrae los naipes del sabot, de uno en uno; distribuye los naipes en las casillas con apuestas, boca arriba, de izquierda a derecha, con un mínimo inicial de dos naipes por apuesta y un solo naipe al Croupier, depositándolos entre los casilleros y la banca a un ritmo ágil; anuncia las puntuaciones de los naipes, con voz clara y audible, de izquierda a derecha; reparte al cliente los naipes adicionales, previa solicitud, sin orden ninguno; calcula la puntuación de los naipes repartidos, tanto de los iniciales como de los adicionales, con exactitud pero sin rapidez aunque no utiliza medios tecnológicos ni manuales; anuncia la puntuación de los naipes cuya suma supere el máximo establecido por el reglamento; no informa al cliente si su apuesta no es ganadora cuando retira sus fichas al compartimento de la banca y los naipes al descartador; extrae los naipes adicionales para la banca sumándolos al inicial hasta que la puntuación alcance el mínimo legal establecido; compara visualmente las jugadas de los clientes y las de la banca para determinar la decisión a adoptar, de forma rápida y determinando si procede pagar un premio, retirar la apuesta o anunciar un empate; no vigila el desarrollo de la partida para minimizar riesgo de trampas; detecta naipes dañados por observación visual y mediante el tacto, informando verbalmente al responsable.</i></p>
	<p><i>Para dirigir el desarrollo de las partidas del juego de Black Jack, extrae los naipes del sabot, de uno</i></p>



2	<p><i>en uno; distribuye los naipes en las casillas con apuestas, boca arriba, de izquierda a derecha, con un mínimo inicial de dos naipes por apuesta y un solo naipe al Croupier, depositándolos entre los casilleros y la banca a un ritmo lento; anuncia las puntuaciones de los naipes, de izquierda a derecha; reparte al cliente los naipes adicionales, sin orden ninguno; calcula la puntuación de los naipes repartidos, tanto de los iniciales como de los adicionales, utilizando medios tecnológicos y/o manuales; anuncia la puntuación de los naipes cuya suma supere el máximo establecido por el reglamento; no informa al cliente si su apuesta no es ganadora cuando retira sus fichas al compartimento de la banca y los naipes al descartador; compara las jugadas de los clientes y las de la banca para determinar la decisión a adoptar; no vigila el desarrollo de la partida para minimizar riesgos de trampas ni detecta los naipes dañados.</i></p>
1	<p><i>No dirige el desarrollo de las partidas de juego del Black Jack.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala C

5	<p><i>Para efectuar los pagos de premios del juego de Black Jack, extrae el importe en fichas a pagar del compartimento de la banca, manualmente, de una en una o en forma de bloques o apiladas y conforme a la Tabla de pagos; las presenta de forma visiblemente diferenciada junto a la apuesta ganadora y según el procedimiento interno, garantizando así transparencia y facilitando la comprobación por parte del cliente; deposita en el cajón destinado para tal fin las fichas entregadas por los clientes como propina, agradeciéndoselo cortésmente; recoge los naipes del cliente por casillas, de manera ordenada, de derecha a izquierda, sin mezclar, colocándolos boca abajo en el descartador, en previsión de posibles reclamaciones; retira los naipes de la banca depositándolos boca abajo en el descartador, encima de los retirados a los clientes para facilitar su comprobación; comprueba la disposición de la Mesa de Juego de Black Jack al término de cada mano, visualmente, verificando que no han quedado naipes sobre el paño de juego y que la Mesa se encuentra en perfectas condiciones para la siguiente mano, según el procedimiento interno y la normativa vigente; comunica las posibles incidencias ocurridas durante el pago de premios al superior jerárquico de forma inmediata, según procedimiento interno.</i></p>
4	<p><i>Para efectuar los pagos de premios del juego de Black Jack, extrae el importe en fichas a pagar del compartimento de la banca, manualmente, de una en una o en forma de bloques o apiladas y conforme a la Tabla de pagos; las presenta de forma visiblemente diferenciada junto a la apuesta ganadora y según el procedimiento interno, garantizando así transparencia y facilitando la comprobación por parte del cliente; deposita en el cajón destinado para tal fin las fichas entregadas por los clientes como propina, agradeciéndoselo cortésmente; recoge los naipes del cliente por casillas, de manera ordenada, de derecha a izquierda, sin mezclar, colocándolos boca abajo en el descartador, en previsión de posibles reclamaciones; retira los naipes de la banca depositándolos boca abajo en el descartador, encima de los retirados a los clientes para facilitar su comprobación; comprueba la disposición de la Mesa de Juego de Black Jack al término de cada mano, visualmente, verificando que no han quedado naipes sobre el paño de juego y que la Mesa se encuentra en perfectas condiciones para la siguiente mano, según el procedimiento interno y la normativa vigente; comunica las posibles incidencias ocurridas durante el pago de premios al superior jerárquico según procedimiento interno.</i></p>
	<p><i>Para efectuar los pagos de premios del juego de Black Jack, extrae el importe en fichas a pagar del compartimento de la banca, manualmente, de una en una o en forma de bloques o apiladas y</i></p>

3	<i>conforme a la Tabla de pagos; las presenta de forma visiblemente diferenciada junto a la apuesta ganadora y según el procedimiento interno, garantizando así transparencia y facilitando la comprobación por parte del cliente; deposita en el cajón destinado para tal fin las fichas entregadas por los clientes como propina; recoge los naipes del cliente por casillas, de manera ordenada, de derecha a izquierda, sin mezclar, colocándolos boca abajo en el descartador, en previsión de posibles reclamaciones; retira los naipes de la banca depositándolos boca abajo en el descartador, encima de los retirados a los clientes para facilitar su comprobación; no comprueba la disposición de la Mesa de Juego de Black Jack al término de cada mano; comunica las posibles incidencias ocurridas durante el pago de premios al superior jerárquico según procedimiento interno.</i>
2	<i>Para efectuar los pagos de premios del juego de Black Jack, extrae el importe en fichas a pagar del compartimento de la banca; las presenta junto a la apuesta ganadora; deposita en el cajón destinado para tal fin las fichas entregadas por los clientes como propina; recoge los naipes del cliente por casillas, de manera ordenada, de derecha a izquierda, sin mezclar, colocándolos boca abajo en el descartador, en previsión de posibles reclamaciones; retira los naipes de la banca depositándolos boca abajo en el descartador, encima de los retirados a los clientes para facilitar su comprobación; no comprueba la disposición de la Mesa de Juego de Black Jack al término de cada mano; comunica las posibles incidencias ocurridas durante el pago de premios al superior jerárquico según procedimiento interno.</i>
1	<i>No efectúa los pagos de premios en el juego de Black Jack.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

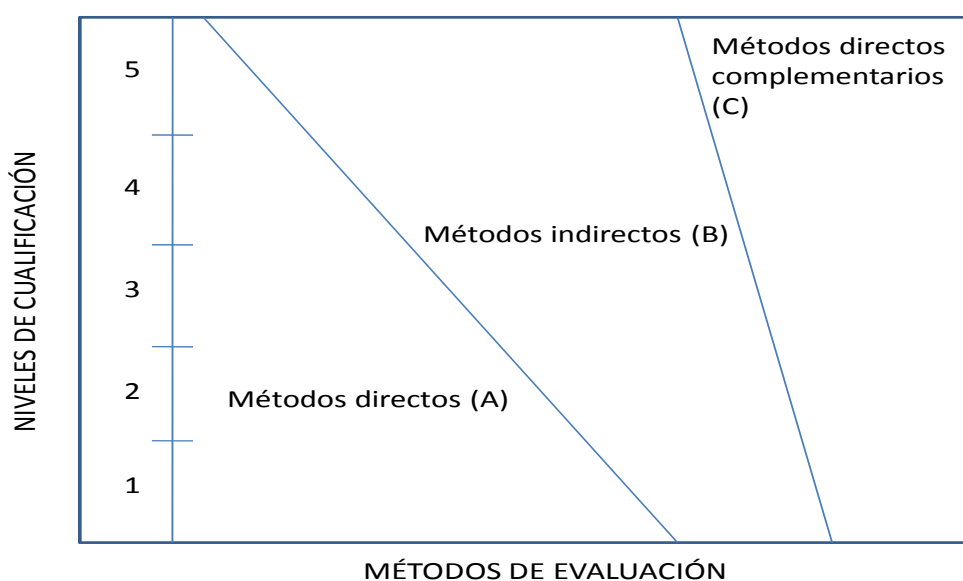
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A)
- Observación de una situación de trabajo simulada (A)
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter



complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la apertura, desarrollo y pago de premios de partidas del juego de Black Jack en casinos de juego, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 2. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación



profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) En la Situación Profesional de Evaluación se considerarán las siguientes orientaciones:
- Si fuera posible, considerar su desarrollo en un entorno real, con un número de clientes o de mesas de juego adecuado a la competencia de su actividad profesional.
 - Los supuestos clientes representarán distintos tipos de roles de personalidad característicos de los clientes de este servicio.
- i) Durante el desarrollo de la SPE se constatarán las “actitudes comunicativas” de la persona candidata en su ámbito profesional referidas en la UC1768_1: “Comunicarse con diferentes interlocutores habituales en establecimientos de juegos de azar” que se incluye en la Cualificación Profesional de ACTIVIDADES PARA EL JUEGO EN MESAS DE CASINO, tales como:



- Proyección protocolarizada de la imagen del establecimiento en el trato al cliente.
- Aplicación de fórmulas de cortesía, pautas de comportamiento y técnicas de comunicación protocolarias en este tipo de establecimientos.
- Mantenimiento de postura corporal acorde a la función desempeñada y a lo establecido por la organización.
- Transmisión y recepción de información operativa y rutinaria con clientes.
- Respeto a la confidencialidad y privacidad del cliente.
- Atención protocolaria a las reclamaciones y quejas de clientes.
- Aplicación de medidas de prevención que garanticen la seguridad personal en caso de quejas y reclamaciones de clientes.



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1771_2: Conducir los juegos de Póquer con descarte y de Póquer sin descarte”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ACTIVIDADES PARA EL JUEGO EN MESAS DE CASINOS

Código: HOT541_2

NIVEL: 2



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1771_2: Conducir los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en conducir el turno de apuestas, el desarrollo de las partidas y los pagos de premios de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte en un casino de juego, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

- 1. Conducir la apertura y cierre del turno de apuestas efectuadas por los clientes en los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, según la normativa vigente.**



- 1.1 Anunciar el turno de juego verbalmente, con voz clara y audible para que los clientes realicen sus apuestas en los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte.
- 1.2 Revisar, visualmente, las apuestas efectuadas por los clientes en los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, en cuanto a que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por el reglamento, verificando y asegurando así la transparencia de las apuestas.
- 1.3 Rectificar, en caso de ilegalidad, las apuestas efectuadas, bien solicitando al cliente el faltante, bien devolviéndole el sobrante, y en ambos casos informándole de la causa de tales modificaciones, con el fin de que el juego se desarrolle según la normativa vigente.
- 1.4 Efectuar el anuncio del “no va más” o “fin del plazo de apuestas”, verbalmente con voz clara y audible e informando al cliente y al Jefe de Mesa que ha finalizado el turno de apuestas en los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte.
- 1.5 Comunicar a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas en el juego de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, de inmediato y cumpliendo con el procedimiento interno.

2. *Dirigir el desarrollo de las partidas del juego de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, cumpliendo el reglamento vigente, los ritmos de trabajo y los estándares de servicio establecidos.*

- 2.1 Extraer los naipes del sabot, durante el desarrollo del juego de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, según lo establecido en el Reglamento de Juego.
- 2.2 Repartir los naipes en los casilleros con apuestas, boca abajo, de izquierda a derecha, adjudicando los naipes en el orden número y forma establecidos en el reglamento y a un ritmo ágil.
- 2.3 Reemplazar, exclusivamente en los casos del póquer con descarte, el naipe descartado por el cliente por otro boca abajo, a cambio de un importe igual a la apuesta inicial, garantizando así la transparencia en el juego.
- 2.4 Retirar las apuestas de los clientes que deciden no ir al envite de la banca, según el procedimiento interno y a un ritmo ágil que permita el cumplimiento de los estándares u objetivos establecidos por la empresa.
- 2.5 Comprobar las apuestas de los clientes que van al envite, en cuanto a que sean el doble de la apuesta inicial y solicitando su rectificación en caso contrario.
- 2.6 Mostrar la jugada de la banca y los naipes que la componen, en caso de existir ésta, ya sea mínima, pareja, dobles parejas, tríos, escaleras, colores, full, póqueres, escaleras de color o escalera real de color, separándolos del resto de los naipes y anunciando el tipo de jugada con voz clara y audible para que los clientes puedan comprobar si su jugada es o no ganadora.
- 2.7 Descubrir con una sola mano los naipes de los clientes para diferenciar su jugada, anunciándola con voz clara y audible, comparándola con la de la banca y determinando si procede pagar un premio o retirarles la apuesta al compartimento de la banca y sus naipes al descartador.
- 2.8 Vigilar el desarrollo de las partidas de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, de manera exhaustiva para minimizar riesgos de trampas.
- 2.9 Detectar los posibles naipes dañados por observación visual y mediante el tacto, informando verbalmente al responsable en espera de su reemplazo.
- 2.10 Comunicar verbalmente las contingencias ocurridas durante el desarrollo de las partidas del Póquer con descarte y Póquer sin descarte, a su superior jerárquico, de inmediato y cumpliendo con el procedimiento establecido.



Desarrollar la actividad profesional:

- Adoptando las medidas relativas a la prevención de riesgos físicos y psicológicos, como ruidos, movimientos repetitivos, posturas forzadas, trabajo nocturno y rotación de turnos, de acuerdo con el Plan de prevención establecido.
- Adoptando las medidas de prevención relacionadas con la presencia de clientes conflictivos, se adoptan para garantizar la seguridad personal.
- Conduciendo las partidas de Póquer con descarte y Póquer sin descarte se conducen con agilidad, de modo que las manos se sucedan ininterrumpidamente.

3. *Pagar los premios de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte a los clientes ganadores, según la tabla común de pagos y habilitando posteriormente la Mesa de Juego para el desarrollo de la siguiente mano.*

- 3.1 Identificar las jugadas del Póquer con descarte y Póquer sin descarte que resulten ganadoras, según la normativa vigente del juego.
- 3.2 Calcular el importe en fichas a pagar, utilizando la información de la tabla de pagos del Póquer con descarte y Póquer sin descarte correspondiente a la jugada y a las apuestas efectuadas por el cliente.
- 3.3 Extraer el importe en fichas a pagar del compartimento de la banca, presentándolas de forma diferenciada junto a las apuestas efectuadas por el cliente, facilitando y garantizando así la transparencia en el pago.
- 3.4 Depositar, en el cajón destinado para tal fin, las fichas entregadas por los clientes como propina en la mesa del póquer con descarte y póquer sin descarte, agradeciéndolo cortésmente al cliente en nombre de los empleados.
- 3.5 Retirar los naipes de la banca del croupier utilizados durante la mano, depositándolos boca abajo en el descartador y encima de los retirados a los clientes para facilitar su comprobación en caso necesario y dando así por finalizada la mano.
- 3.6 Comprobar, visualmente, la disposición de la Mesa de Juego de Póquer con descarte y Póquer sin descarte al término de cada mano, verificando que no han quedado naipes sobre el paño de juego y que la Mesa se encuentra en perfectas condiciones para la siguiente mano, según el procedimiento interno y la normativa vigente.
- 3.7 Comunicar las posibles incidencias ocurridas durante el pago de premios en el juego del Póquer con descarte y Póquer sin descarte, al superior jerárquico de forma inmediata.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1771_2: Conducir los Juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:



1. Apertura y cierre del turno de apuestas en los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte.

- Turno de apuestas.
- Reglamento del juego de ámbito autonómico referido a apuestas: establecimiento de límites.
- Procedimientos de admisión de apuestas en el inicio del juego del póquer con descarte y póquer sin descarte.
- Procedimientos referidos a la información de mínimos y máximos.
- Anuncio del no va más o fin de plazo de apuesta.

2. Dirección del desarrollo de las partidas en los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte.

- Organización del equipamiento y material:
 - Lugar.
 - Uso del sabot.
- Naipes:
 - Puntuación o valor.
 - Puntuación en función de distintas combinaciones.
- Técnicas y procedimientos de conducción del Juego de póquer con descarte y póquer sin descarte.
- Reglamento de juego de ámbito autonómico en cuanto al desarrollo de la partida del juego.
- Técnicas de extracción de naipes del barajador automático.
- Técnicas de manejo de naipes:
 - Extracción de naipes del sabot según técnica de la mano izquierda.
 - Iniciales: reparto de naipes iniciales en los diferentes casilleros, ubicación en los diferentes casilleros, forma de exposición.
 - Adicionales: reparto de naipes adicionales en caso de Póquer con descarte, ubicación respecto a los iniciales.
 - Normas en la exposición de naipes para la recogida de la banca.
- Forma de traslado de naipes al descartador.
- Procedimiento en caso de recomposición de la jugada.
- Técnicas de manejo de naipes:
 - Técnica de la mano izquierda.
 - Técnica de la mano derecha.
- Procedimientos más habituales referidos a la conducción.
- Anomalías durante la conducción y procedimientos asociados.
- Adaptación de los tiempos de trabajo a la complejidad de la partida.

3. Pago de premios según la tabla de pagos de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte.

- Reglamento del juego de ámbito autonómico en lo referido al pago de premios de los juegos de póquer con descarte y póquer sin descarte.
- Procedimientos de pago de premios en póquer con descarte y póquer sin descarte.
- Casilleros de pago de premios.
- Tabla de pagos.
- Tipos de pagos:
 - Pago a la par.
 - Pago y tabla de pagos de póquer con descarte y póquer sin descarte.



- Técnicas básicas y estrategias para la multiplicación.
- Técnicas de pago rápido de apuestas:
 - Pago y recogida de apuestas con fichas del mismo valor.
 - Picado de fichas de la banca.
 - Pago y recogida de apuestas con fichas de diferente valor.
 - Pagos por el total.
 - Reducción de apuestas en el pago.
- Procedimientos de almacenamiento para el ordenado de fichas de apuestas en la banca.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia

- Casinos de juego.
- Juegos de mesa en casinos.
- Juego de póquer con descarte y póquer sin descarte.
- Material de Juego de póquer con descarte y póquer sin descarte:
 - Fichas.
 - Naipes.
- Mesa de juego y sus materiales:
 - Cajón de efectivo.
 - Bandeja de fichas.
 - Descartador.
 - Cajón de propinas.
 - Paño.
 - “T”.
- Procedimiento interno.
- Reglamentos de los juegos de póquer con descarte y póquer sin descarte de ámbito autonómico.
- Zonas de la Mesa de Juego destinadas a clientes y a croupier.
- Prevención de riesgos laborales en la conducción de partidas de póquer con descarte y póquer sin descarte:
 - Factores de riesgo físicos procedentes del entorno.
 - Factores de riesgos posturales procedentes del manejo de naipes y fichas y su prevención.
 - Factores de riesgo psicológico procedentes de las condiciones de trabajo y su prevención.
 - Prevención laboral ante la presencia de clientes conflictivos.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con el entorno de trabajo deberá:
 - 1.1 Ejecutar las instrucciones de trabajo acordes con el planteamiento operativo de la empresa de casinos de juego.
 - 1.2 Adaptarse al ritmo de trabajo del Juego de póquer con descarte y póquer sin descarte, según afluencia de clientes y el momento del día.
 - 1.3 Colaborar activamente en el desarrollo de las partidas de póquer con descarte y póquer sin descarte.
 - 1.4 Demostrar cordialidad, amabilidad y espíritu de servicio hacia los clientes.



- 1.5 Actuar con responsabilidad para minimizar errores en el desarrollo del Juego de póquer con descarte y póquer sin descarte
- 1.6 Demostrar interés y compromiso por la empresa y por el departamento así como por el conocimiento de la organización
- 1.7 Adaptarse a la empresa, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
- 1.8 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.9 Mantener el área de trabajo en orden y limpieza.
- 1.10 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con los compañeros.

2. En relación con otros aspectos deberá:

- 2.1 Demostrar un buen hacer profesional en la apertura, el desarrollo y el pago de premios del Juego de póquer con descarte y póquer sin descarte.
- 2.2 Mantener una conducta considerada hacia los jugadores del Juego de póquer con descarte y póquer sin descarte, tanto en el desarrollo del juego como en el caso de protestas o reclamaciones de éstos.
- 2.3 Sensibilizarse en el cuidado y mantenimiento de útiles implicados en el desarrollo del juego del Juego de póquer con descarte y póquer sin descarte
- 2.4 Aprender y transmitir nuevos conceptos o procedimientos relacionados con la profesión.
- 2.5 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 2.6 Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- 2.7 Presentar una esmerada pulcritud, en el aseo y aspecto personal,
- 2.8 Ofrecer un trato educado, amable, cortés, servicial; ágil y eficiente; ofreciendo toda la información que el juego precisa de forma clara, correcta y profesional.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC1771_2: Conducir los Juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:



1.2.1. Situación profesional de evaluación

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para dirigir partidas de los Juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte en un Casino de Juego. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Efectuar la apertura del turno de apuestas.
2. Conducir el desarrollo de la partida.
3. Pagar los premios.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad de la persona candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Apertura del turno de apuestas.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Anuncio del turno de juego para que los clientes realicen sus apuestas.- Comprobación de las apuestas efectuadas por los clientes.- Rectificación de las apuestas en caso de ilegalidad.



	<ul style="list-style-type: none">- Anuncio del "no va más" o "fin del plazo de apuestas".- Uso de técnicas de comunicación y habilidades sociales. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i></p>
<i>Conducción del desarrollo de la partida.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Extracción de los naipes del barajador.- Distribución de los naipes en las casillas con apuestas.- Reparto de los naipes adicionales.- Retirada de las apuestas que no van al envite- Verificación de las apuestas- Diferenciación de la jugada del cliente con la de la banca- Cálculo de la puntuación de los naipes.- Detección de naipes dañados.- Uso de técnicas y habilidades sociales. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B</i></p>
<i>Pago de premios.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Extracción del importe de las fichas a pagar del compartimento de la banca.- Presentación de las fichas para el pago de premios, uno a uno, de forma visiblemente diferenciada.- Depósito de fichas de propinas en su cajón.- Recogida de naipes del cliente.- Retirada de los naipes de la banca.- Comprobación de la disposición de la mesa de juego para iniciar la siguiente mano.- Comunicación al superior jerárquico de las incidencias ocurridas durante el pago de premios. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i></p>
<i>Reglamento del juego de Póquer de ámbito autonómico.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente, requiere el cumplimiento total del procedimiento establecido.</i></p>



Escala A

5	<p><i>Para efectuar la apertura del turno de apuestas en los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, anuncia el turno de juego verbalmente, con voz clara y audible; comprueba las apuestas efectuadas, en cuanto a que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por el reglamento, asegurando así la transparencia de las apuestas; rectifica aquéllas que no cumplan con la legalidad, bien solicitando al cliente el faltante, bien devolviéndole el sobrante, y en ambos casos informándole de la causa de tales modificaciones; anuncia el "no va más" o "fin del plazo de apuestas", verbalmente, con voz clara y audible e informa que ha finalizado el turno de apuestas; comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas. Durante el desarrollo del turno de apuestas en los juegos de Póquer con descarte y Póquer utiliza técnicas de comunicación y habilidades sociales.</i></p>
4	<p><i>Para efectuar la apertura del turno de apuestas en los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, anuncia el turno de juego verbalmente, con voz clara y audible; comprueba las apuestas efectuadas, en cuanto a que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por el reglamento, asegurando así la transparencia de las apuestas; rectifica aquéllas que no cumplan con la legalidad, bien solicitando al cliente el faltante, bien devolviéndole el sobrante, y en ambos casos informándole de la causa de tales modificaciones; anuncia el "no va más" o "fin del plazo de apuestas", verbalmente, con voz clara y audible e informa que ha finalizado el turno de apuestas; comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas.</i></p>
3	<p><i>Para efectuar la apertura del turno de apuestas en los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, anuncia el turno de juego verbalmente, con voz clara y audible; no comprueba las apuestas efectuadas, en cuanto a que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por el reglamento, con lo que no asegura la transparencia de las apuestas; rectifica aquéllas que no cumplan con la legalidad; anuncia el "no va más" o "fin del plazo de apuestas", verbalmente, con voz clara y audible e informa que ha finalizado el turno de apuestas; comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas.</i></p>
2	<p><i>Para efectuar la apertura del turno de apuestas en los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, anuncia el turno de juego verbalmente, con voz clara y audible; no comprueba las apuestas efectuadas, en cuanto a que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por el reglamento, con lo que no asegura la transparencia de las apuestas; no rectifica aquéllas que no cumplan con la legalidad; anuncia el "no va más" o "fin del plazo de apuestas", verbalmente, con voz clara y audible pero no informa que ha finalizado el turno de apuestas; comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas.</i></p>
1	<p><i>No efectúa la apertura del turno de apuestas en los Juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



Escala B

5

Para conducir el desarrollo del juego de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, extrae los naipes del barajador según lo establecido en el reglamento de juego; reparte los naipes en los casilleros con apuestas, boca abajo, de izquierda a derecha y reemplaza el naipe descartado por el cliente por otro boca abajo, a cambio de un importe igual a la apuesta inicial (exclusivamente en los casos del póquer con descarte); retira las apuestas de los clientes que deciden no ir al envite, según el procedimiento interno y a un ritmo de trabajo ágil que permita el cumplimiento de los estándares u objetivos establecidos por la empresa; comprueba las apuestas de los clientes que van al envite, en cuanto a que sean el doble de la apuesta inicial, solicitando al cliente su rectificación en caso contrario; muestra la jugada de la banca y los naipes que la componen, en caso de existir ésta, separándolos del resto de los naipes y anunciando el tipo de jugada con voz clara y audible; descubre los naipes de los clientes para diferenciar su jugada, con una sola mano, comparándola con la de la banca y determinando si procede pagar un premio o retirarles la apuesta al compartimento de la banca y sus naipes al descartador; vigila el desarrollo de la partida para minimizar riesgos de trampas; detecta naipes dañados por observación visual y mediante el tacto, informando verbalmente al responsable, en espera de su reemplazo; comunica las contingencias ocurridas durante el desarrollo del juego a su superior jerárquico, de inmediato cumpliendo con el procedimiento interno.

4

Para conducir el desarrollo del juego de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, extrae los naipes del barajador según lo establecido en el reglamento de juego; reparte los naipes en los casilleros con apuestas, boca abajo, de izquierda a derecha y reemplaza el naipe descartado por el cliente por otro boca abajo, a cambio de un importe igual a la apuesta inicial (exclusivamente en los casos del póquer con descarte); retira las apuestas de los clientes que deciden no ir al envite, según el procedimiento interno y a un ritmo de trabajo ágil que permita el cumplimiento de los estándares u objetivos establecidos por la empresa; comprueba las apuestas de los clientes que van al envite, en cuanto a que sean el doble de la apuesta inicial, solicitando al cliente su rectificación en caso contrario; muestra la jugada de la banca y los naipes que la componen, en caso de existir ésta, separándolos del resto de los naipes y anunciando el tipo de jugada con voz clara y audible; descubre los naipes de los clientes para diferenciar su jugada, con una sola mano, comparándola con la de la banca y determinando si procede pagar un premio o retirarles la apuesta al compartimento de la banca y sus naipes al descartador; vigila el desarrollo de la partida para minimizar riesgos de trampas; detecta naipes dañados por observación visual y mediante el tacto, informando verbalmente al responsable, en espera de su reemplazo.

3

Para conducir el desarrollo del juego de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, extrae los naipes del barajador según lo establecido en el reglamento de juego; reparte los naipes en los casilleros con apuestas, boca abajo, de izquierda a derecha y reemplaza el naipe descartado por el cliente por otro boca abajo, a cambio de un importe igual a la apuesta inicial (exclusivamente en los casos del póquer con descarte); retira las apuestas de los clientes que deciden no ir al envite; muestra la jugada de la banca y los naipes que la componen, en caso de existir ésta, separándolos del resto de los naipes y anunciando el tipo de jugada con voz clara y audible; descubre los naipes de los clientes para diferenciar su jugada, con las dos manos, comparándola con la de la banca y determinando si procede pagar un premio o retirarles la apuesta al compartimento de la banca y sus naipes al descartador; vigila el desarrollo de la partida para minimizar riesgos de trampas.

Para conducir el desarrollo del juego de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, extrae los naipes del barajador según lo establecido en el reglamento de juego; reparte los naipes en los casilleros con apuestas, boca abajo, reemplaza el naipe descartado por el cliente por otro boca



2	<i>abajo, a cambio de un importe igual a la apuesta inicial (exclusivamente en los casos del póquer con descarte); retira las apuestas de los clientes que de no ir al envite; muestra la jugada de la banca y los naipes que la componen, en caso de existir ésta, separándolos del resto de los naipes; descubre los naipes de los clientes para diferenciar su jugada, con las dos manos, comparándola con la de la banca y determinando si procede pagar un premio o retirarles la apuesta al compartimento de la banca y sus naipes al descartador; no vigila el desarrollo de la partida para minimizar riesgos de trampas.</i>
1	<i>No conduce el desarrollo de las partidas en los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala C

5	<i>Para efectuar los pagos de premios de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, identifica las jugadas que resultan ganadoras,, según el procedimiento interno y la normativa vigente del juego; calcula el importe en fichas a pagar, rápidamente y utilizando la información de la tabla; extrae el importe en fichas a pagar del compartimento de la banca, de forma ágil, presentándolas de forma diferenciada junto a las apuestas efectuadas por el cliente, facilitando y garantizando así la transparencia en el pago; deposita en el cajón destinado para tal fin las fichas entregadas por los clientes como propina en la mesa de juego, agradeciéndoselo cortésmente al cliente en nombre de los empleados; retira los naipes de la banca del Croupier utilizados durante la mano, depositándolos boca abajo en el descartador y encima de los retirados a los clientes, dando así por finalizada la mano; comprueba la disposición de la Mesa de Juego al término de cada mano, verificando que no han quedado naipes sobre el paño de juego y que la Mesa se encuentra en perfectas condiciones, según el procedimiento interno y la normativa vigente; comunica a sus superior jerárquico las posibles incidencias ocurridas durante el proceso según procedimiento interno.</i>
4	<i>Para efectuar los pagos de premios de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, identifica las jugadas que resultan ganadoras, según el procedimiento interno y la normativa vigente del juego; calcula el importe en fichas a pagar, rápidamente y utilizando la información de la tabla; extrae el importe en fichas a pagar del compartimento de la banca, de forma ágil, presentándolas de forma diferenciada junto a las apuestas efectuadas por el cliente, facilitando y garantizando así la transparencia en el pago; deposita en el cajón destinado para tal fin las fichas entregadas por los clientes como propina en la mesa de juego, agradeciéndoselo cortésmente al cliente en nombre de los empleados; retira los naipes de la banca del Croupier utilizados durante la mano, depositándolos boca abajo en el descartador y encima de los retirados a los clientes, dando así por finalizada la mano; comprueba la disposición de la Mesa de Juego al término de cada mano, verificando que no han quedado naipes sobre el paño de juego y que la Mesa se encuentra en perfectas condiciones, según el procedimiento interno y la normativa vigente.</i>



3	<p><i>Para efectuar los pagos de premios de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, identifica las jugadas que resultan ganadoras según el procedimiento interno ni la normativa vigente del juego; calcula el importe en fichas a pagar, muy lentamente utilizando la información de la tabla; extrae el importe en fichas a pagar del compartimento de la banca, de forma ágil, presentándolas sin diferenciar junto a las apuestas efectuadas por el cliente; deposita en el cajón destinado para tal fin las fichas entregadas por los clientes como propina en la mesa de juego; retira los naipes de la banca del Croupier utilizados durante la mano, depositándolos boca abajo en el descartador y encima de los retirados a los clientes, dando así por finalizada la mano; comprueba la disposición de la Mesa de Juego al término de cada mano, verificando que no han quedado naipes sobre el paño de juego y que la Mesa se encuentra en perfectas condiciones, según el procedimiento interno y la normativa vigente.</i></p>
2	<p><i>Para efectuar los pagos de premios de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, identifica las jugadas que resultan ganadoras según el procedimiento interno ni la normativa vigente del juego; calcula el importe en fichas a pagar, muy lentamente utilizando la información de la tabla; extrae el importe en fichas a pagar del compartimento de la banca, de forma ágil, presentándolas sin diferenciar junto a las apuestas efectuadas por el cliente; deposita en el cajón destinado para tal fin las fichas entregadas por los clientes como propina en la mesa de juego; retira los naipes de la banca del Croupier utilizados durante la mano, depositándolos boca abajo en el descartador y encima de los retirados a los clientes, dando así por finalizada la mano; no comprueba la disposición de la Mesa de Juego al término de cada mano.</i></p>
1	<p><i>No paga premios, conforme a las tablas de pagos de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

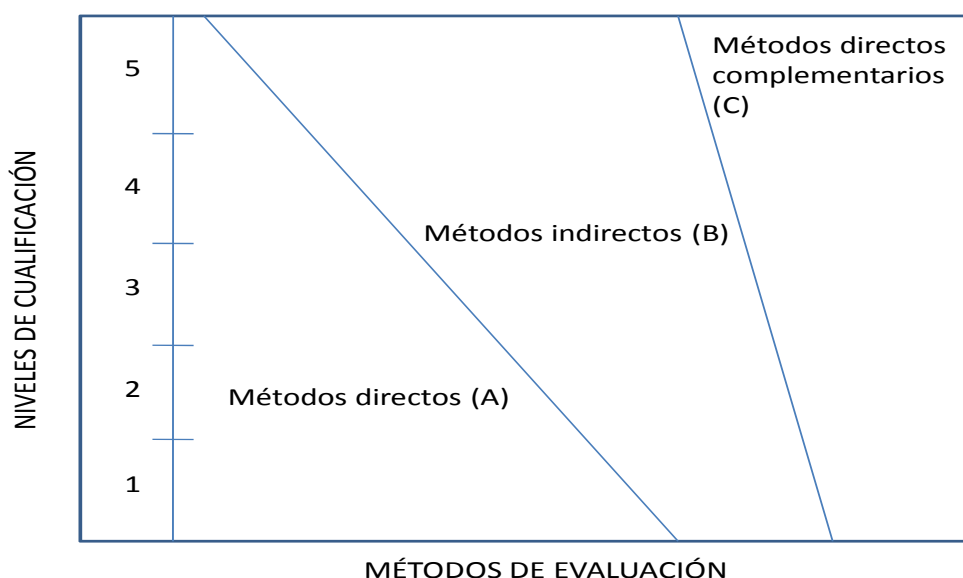
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A)
- Observación de una situación de trabajo simulada (A)
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este



principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la apertura del turno de apuestas con clientes, desarrollo y pago de premios en los Juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte en un casino de juego, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 2. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo



explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) En la situación profesional de evaluación se considerarán las siguientes orientaciones:
- Si fuera posible, considerar el desarrollo de la SPE en un entorno real, con un número de clientes o de mesas de juego adecuado a la competencia de su actividad profesional.
 - Los supuestos clientes representarán distintos tipos de roles de personalidad característicos de los clientes de este servicio.
- i) Durante el desarrollo de la SPE se constatarán las “actitudes” en el ámbito profesional de la persona candidata referidas en la UC1768_1: “Comunicarse con diferentes interlocutores habituales en establecimientos



de juegos de azar” que se incluye en la Cualificación Profesional de ACTIVIDADES PARA EL JUEGO EN MESAS DE CASINO, tales como:

- Proyección protocolarizada de la imagen del establecimiento en el trato al cliente.
- Aplicación de fórmulas de cortesía, pautas de comportamiento y técnicas de comunicación protocolarias en este tipo de establecimientos.
- Mantenimiento de postura corporal acorde a la función desempeñada y a lo establecido por la organización.
- Transmisión y recepción de información operativa y rutinaria con clientes.
- Respeto a la confidencialidad y privacidad del cliente.
- Atención protocolaria a las reclamaciones y quejas de clientes.
- Aplicación de medidas de prevención que garanticen la seguridad personal en caso de quejas y reclamaciones de clientes.



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1772_2: Conducir el juego de Punto y Banca”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ACTIVIDADES PARA EL
JUEGO EN MESAS DE CASINOS**

Código: HOT541_2

NIVEL: 2



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1772_2: Conducir el juego de Punto y Banca.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en las apuestas, el desarrollo de las partidas y los pagos de premios del juego de Punto y Banca en un casino de juego, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.



1. Conducir la apertura y cierre del turno de apuestas efectuadas por los clientes en el juego de Punto y Banca, según la normativa vigente.

- 1.1 Efectuar el anuncio del plazo de recepción de apuestas o hagan juego para que los clientes coloquen las fichas en los casilleros correspondientes del juego de Punto y Banca, verbalmente, con voz clara y audible.
- 1.2 Revisar visualmente las apuestas efectuadas por los clientes, en cuanto a que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por el reglamento, con el fin de que se desarrolle el juego según el reglamento vigente.
- 1.3 Rectificar, en caso de ilegalidad, las apuestas efectuadas, solicitando al cliente el faltante o devolviéndole el sobrante y en ambos casos informándole de la causa de tales modificaciones asegurando así la legalidad y transparencia del juego.
- 1.4 Informar al cliente y al jefe de mesa que ha finalizado el turno de apuestas en el juego de Punto y Banca, anunciando verbalmente el no va más o fin del plazo de apuestas, con voz clara y audible.
- 1.5 Comunicar a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas en el juego de Punto y Banca, de inmediato, cumpliendo con el procedimiento interno.

2. Conducir el desarrollo de las partidas de Punto y Banca en la mesa de juego, arbitrando y garantizando la transparencia del mismo en todo momento.

- 2.1 Aproximar el sabot al cliente más cercano al casillero marcado con el número uno para solicitarle la extracción de naipes, supervisando que la extracción coincida en número y modo con lo establecido en el reglamento de juego de Punto y Banca.
- 2.2 Sumar mentalmente la puntuación de los naipes del punto y de la banca descubiertos por el cliente.
- 2.3 Anunciar las puntuaciones, verbalmente, con voz clara y audible.
- 2.4 Recoger los naipes, a un ritmo ágil, con ayuda de la pala y trasladándolos para su exposición, a la zona del paño que establece el reglamento de juego.
- 2.5 Solicitar, si así fuera necesario, los naipes adicionales al cliente que tiene el sabot en ese momento, trasladándolos con ayuda de la pala, al lugar del paño establecido en el reglamento de juego del Punto y Banca.
- 2.6 Anunciar la jugada ganadora, con voz clara y audible, garantizando la transparencia en el juego.
- 2.7 Retirar manualmente las apuestas perdedoras al compartimento de la banca, empezando por los casilleros de los clientes sentados y continuando por las apuestas de los clientes que se encuentran de pie.
- 2.8 Detectar los naipes dañados durante el juego, informando verbalmente al responsable, en espera de su reemplazo.
- 2.9 Comunicar a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el desarrollo del juego de Punto y Banca, de inmediato y cumpliendo con el procedimiento interno.

3. Pagar los premios del juego de Punto y Banca a los clientes ganadores, según la tabla de pagos, verificando que la mesa de juego se encuentra en perfectas condiciones al término de cada mano.

- 3.1 Calcular mentalmente el importe a pagar de las jugadas del juego de Punto y Banca que resultan ganadoras, utilizando la información de las tablas de pagos del juego y la información de las apuestas efectuadas por el cliente.



- 3.2 Pagar las apuestas ganadoras del juego, comenzando por el casillero del cliente sentado más próximo al crupier pagador y finalizando por las apuestas de los clientes que se encuentran de pie.
- 3.3 Situar los pagos junto a las apuestas ganadoras, de forma visiblemente diferenciada garantizando así la transparencia en el juego.
- 3.4 Depositar en el cajón destinado para tal fin las fichas entregadas por los clientes como propina en la mesa de juego de Punto y Banca, agradeciendo cortésmente al cliente en nombre de los empleados y procediendo a su recuento posterior en el cierre de la mesa.
- 3.5 Recoger los naipes, bien con la mano o con ayuda de la pala, depositándolos en el descartador dando por finalizada la mano.
- 3.6 Comprobar la disposición de la mesa de juego de Punto y Banca al término de cada mano, verificando que no han quedado naipes sobre el paño de juego y que la mesa se encuentra en perfectas condiciones para la siguiente mano, según el procedimiento interno y la normativa vigente.
- 3.7 Comunicar a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el pago de premios en el juego de Punto y Banca, de inmediato y cumpliendo con el procedimiento interno.

Desarrollar la actividad profesional:

- Adoptando las medidas relativas a la prevención de riesgos físicos y psicológicos, como ruidos, movimientos repetitivos, posturas forzadas, trabajo nocturno y rotación de turnos, de acuerdo con el Plan de prevención establecido.
- Adoptando las medidas de prevención relacionadas con la presencia de clientes conflictivos, para garantizar la seguridad personal.
- Conduciendo las partidas de Punto y Banca con agilidad, de modo que las manos se sucedan ininterrumpidamente y se vigilan de manera exhaustiva, para minimizar los riesgos de trampas.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1772_2: Conducir el juego de Punto y Banca. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Apertura y cierre del turno de apuestas en el juego de Punto y Banca.

- Reglamento del juego de ámbito autonómico: establecimiento de límites.
- Procedimientos de admisión de apuestas en el inicio del juego de Punto y Banca.
- Procedimientos referidos a la información de mínimos y máximos.
- Anuncio del no va más o fin de plazo de apuesta.

2. Conducción del desarrollo de las partidas en el Juego de Punto y Banca.

- Técnicas y procedimientos de conducción del juego de Punto y Banca.
- Reglamento de juego de ámbito autonómico en cuanto al desarrollo de la partida de juego.
- Procedimientos y técnicas de conducción del juego Punto y Banca.



- Uso del sabot.
- Puntuación o valor de los naipes, puntuación en función de distintas combinaciones.
- Técnicas de manejo de naipes:
 - Utilización de la pala, forma de exposición.
 - Traslado de naipes al descartador.
- Técnicas de manejo de fichas:
 - Técnica de la mano izquierda, para fichas.
 - Técnica de la mano derecha para fichas y pala.
- Normas en la extracción de naipes para recogida de naipes según su orden.

3. Pago de premios según la tabla de pagos del juego del Punto y Banca.

- Reglamento del juego de ámbito autonómico en cuanto a pago de premios del Juego de Punto y Banca.
- Casilleros de pago de premios.
- Tipos de pagos en Punto y Banca:
 - Pago a la par.
 - Tabla de pagos de Punto y Banca.
- Técnicas básicas y estrategias para la multiplicación.
- Casilleros de pago de premios.
- Técnicas de pago rápido de apuestas:
 - Pago y recogida de apuestas con fichas del mismo valor.
 - Pago de apuestas con fichas de diferente valor.
 - Pagos por el total.
 - Reducción de apuestas en el pago.
- Manejo de la pala.
- Picado de fichas.
- Procedimientos de almacenamiento para el ordenado de fichas de apuestas en la banca.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia

- Casinos de juego.
- Juego de mesa en casinos.
- Juego del Punto y Banca.
- Mesa de juego y sus materiales:
 - Cajón de efectivo.
 - Bandeja de fichas.
 - Descartador.
 - Cajón de propinas.
 - Paño.
 - Fichas.
 - Pala.
 - Naipes y sabot.
- Procedimiento interno.
- Reglamento del juego de Punto y Banca de ámbito autonómico.
- Zonas de la Mesa de Juego destinadas a clientes y a crupier.
- Prevención de riesgos laborales en la conducción de partidas de Punto y Banca:
 - Factores de riesgo físicos procedentes del entorno.
 - Factores de riesgo procedentes del manejo de naipes y fichas y su prevención.
 - Factores de riesgo psicológico procedentes de las condiciones de trabajo y su prevención.



- Prevención laboral ante la presencia de clientes conflictivos.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con el entorno de trabajo deberá:
 - 1.1 Ejecutar las instrucciones de trabajo acordes con el planteamiento operativo de la empresa.
 - 1.2 Cumplir el procedimiento establecido para el desarrollo del juego de Punto y Banca.
 - 1.3 Adaptarse al ritmo de trabajo del juego de Punto y Banca, según afluencia de clientes.
 - 1.4 Colaborar activamente en el desarrollo de las partidas del juego de Punto y Banca.
 - 1.5 Demostrar cordialidad, amabilidad y espíritu de servicio hacia los clientes.
 - 1.6 Actuar con responsabilidad para minimizar errores en el desarrollo del juego de Punto y Banca.
 - 1.7 Demostrar interés y compromiso por la empresa y por el departamento así como por el conocimiento de la organización.
 - 1.8 Adaptarse a la empresa, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
 - 1.9 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
 - 1.10 Mantener el área de trabajo en orden y limpieza.
 - 1.11 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con los compañeros de su departamento u otros.
2. En relación con otros aspectos deberá:
 - 2.1 Demostrar un buen hacer profesional en el desarrollo del juego de Punto y Banca.
 - 2.2 Mantener una conducta considerada hacia los jugadores del juego de Punto y Banca, tanto en el desarrollo del juego como en el caso de protestas o reclamaciones de éstos.
 - 2.3 Sensibilizarse en el cuidado y mantenimiento de útiles implicados en el desarrollo del juego del juego de Punto y Banca.
 - 2.4 Aprender y transmitir nuevos conceptos o procedimientos relacionados con la profesión.
 - 2.5 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
 - 2.6 Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
 - 2.7 Demostrar esmerada pulcritud, en el aseo y aspecto personal, trato educado, amable, cortés, servicial; ágil y eficiente; ofreciendo toda la información que el juego precisa de forma clara, correcta y profesional.
 - 2.8 Ofrecer un trato educado, amable, cortés, servicial; ágil y eficiente; prestando toda la información que el juego precisa de forma clara, correcta y profesional.



1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC1772_2: Conducir el juego de Punto y Banca, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para dirigir partidas del Juego de Punto y Banca en un Casino de Juego. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Efectuar la apertura del turno de apuestas.
2. Conducir el desarrollo de la partida.
3. Pagar los premios.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad de la persona candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Apertura del turno de apuestas.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Anuncio del turno de juego para que los clientes realicen sus apuestas.- Comprobación de las apuestas efectuadas por los clientes.- Rectificación de las apuestas en caso de ilegalidad.- Anuncio del "no va más" o "fin del plazo de apuestas".- Uso de técnicas de comunicación y habilidades sociales. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i></p>
<i>Desarrollo de la partida.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Extracción de los naipes del barajador.- Distribución de los naipes para el punto y la banca.- Reparto de los naipes adicionales.- Cálculo de la puntuación de los naipes.- Determinación de pago de un premio, retirada de la apuesta o anuncio de un empate.- Detección de naipes dañados.- Uso de técnicas y habilidades sociales. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Pago de premios.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Extracción del importe de las fichas a pagar del compartimento de la banca.- Presentación de las fichas para el pago de premios.- Depósito de fichas de propinas.- Recogida de naipes del punto.- Retirada de los naipes de la banca.- Comprobación de la disposición de la mesa de juego para el inicio de la siguiente mano.- Comunicación al superior jerárquico de las incidencias ocurridas.



	<i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C</i>
<i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i>	<i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i>
<i>Reglamento del juego de Punto y Banca de ámbito autonómico.</i>	<i>El umbral de desempeño competente, requiere el cumplimiento total del procedimiento establecido.</i>



Escala A

5	<p><i>Para efectuar la apertura del turno de apuestas en el juego de Punto y Banca anuncia el plazo de recepción de apuestas o hagan juego para que los clientes coloquen las fichas en los casilleros correspondientes, con voz clara y audible; revisa las apuestas efectuadas en cuanto a que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por el reglamento, rectifica, en caso de ilegalidad, las apuestas efectuadas, solicitando al cliente el faltante o devolviéndole el sobrante, y en ambos casos informándole de la causa de tales modificaciones; informa al cliente y al jefe de mesa que ha finalizado el turno de apuestas con el "no va más" o "fin del plazo de apuestas", con voz clara y audible; comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas de inmediato cumpliendo con el procedimiento interno; durante el desarrollo del turno de apuestas en el juego de Punto y Banca utiliza técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas a su actividad profesional.</i></p>
4	<p><i>Para efectuar la apertura del turno de apuestas en el juego de Punto y Banca anuncia el plazo de recepción de apuestas o hagan juego para que los clientes coloquen las fichas en los casilleros correspondientes, con voz clara y audible; revisa las apuestas efectuadas en cuanto a que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por el reglamento, rectifica, en caso de ilegalidad, las apuestas efectuadas, solicitando al cliente el faltante o devolviéndole el sobrante, y en ambos casos informándole de la causa de tales modificaciones; informa al cliente y al jefe de mesa que ha finalizado el turno de apuestas con el "no va más" o "fin del plazo de apuestas", con voz clara y audible; comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas de inmediato cumpliendo con el procedimiento interno; durante el desarrollo del turno de apuestas en el juego de Punto y Banca utiliza técnicas básicas de comunicación y habilidades sociales.</i></p>
3	<p><i>Para efectuar la apertura del turno de apuestas en el juego de Punto y Banca no anuncia el plazo de recepción de apuestas o hagan juego para que los clientes coloquen las fichas en los casilleros correspondientes con voz clara y audible; no revisa las apuestas efectuadas en cuanto a que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por el reglamento; informa al cliente y al jefe de mesa que ha finalizado el turno de apuestas con el "no va más" o "fin del plazo de apuestas"; comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas de inmediato cumpliendo con el procedimiento interno; durante el desarrollo del turno de apuestas en el juego de Punto y Banca utiliza técnicas básicas de comunicación y habilidades sociales.</i></p>
2	<p><i>Para efectuar la apertura del turno de apuestas en el juego de Punto y Banca no anuncia el plazo de recepción de apuestas o hagan juego para que los clientes coloquen las fichas en los casilleros correspondientes con voz clara y audible; no revisa las apuestas efectuadas en cuanto a que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por el reglamento, no informa al cliente y al jefe de mesa que ha finalizado el turno de apuestas con el "no va más" o "fin del plazo de apuestas"; comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas de inmediato cumpliendo con el procedimiento interno; durante el desarrollo del turno de apuestas en el juego de Punto y Banca no utiliza técnicas básicas de comunicación y habilidades sociales específicas a su actividad profesional.</i></p>
1	<p><i>No efectúa la apertura del turno de apuestas en el juego de Punto y Banca.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



Escala B

5	<p><i>Para conducir el desarrollo del juego de Punto y Banca, aproxima el sabot al cliente más cercano al casillero marcado con el número uno para solicitarle la extracción de naipes, supervisando que la extracción coincida en número y modo con lo establecido; suma mentalmente la puntuación de los naipes descubiertos por el cliente; anuncia las puntuaciones con voz clara y audible; recoge los naipes, a un ritmo ágil, con ayuda de la pala y trasladándolos para su exposición, a la zona del paño que establece el reglamento de juego; solicita, si así fuera necesario, los naipes adicionales al cliente que tiene el sabot en ese momento, trasladándolos al lugar del paño establecido, anuncia la jugada ganadora; retira manualmente las apuestas perdedoras al compartimento de la banca, empezando por los casilleros de los clientes sentados y continuando por las apuestas de los clientes que se encuentran de pie; detecta los naipes dañados durante el juego, informando de ello al responsable y en espera de su reemplazo; comunica las contingencias ocurridas durante el desarrollo del juego de Punto y Banca, a su superior jerárquico, de inmediato y cumpliendo con el procedimiento interno. Durante el desarrollo de la partida utiliza técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas a su actividad profesional.</i></p>
4	<p><i>Para conducir el desarrollo del juego de Punto y Banca, aproxima el sabot al cliente más cercano al casillero marcado con el número uno para solicitarle la extracción de naipes, supervisando que la extracción coincida en número y modo con lo establecido; suma mentalmente la puntuación de los naipes descubiertos por el cliente; anuncia las puntuaciones con voz clara y audible; recoge los naipes, a un ritmo ágil, con ayuda de la pala y trasladándolos para su exposición, a la zona del paño que establece el reglamento de juego; solicita, si así fuera necesario, los naipes adicionales al cliente que tiene el sabot en ese momento, trasladándolos al lugar del paño establecido, anuncia la jugada ganadora; retira manualmente las apuestas perdedoras al compartimento de la banca, empezando por los casilleros de los clientes sentados y continuando por las apuestas de los clientes que se encuentran de pie; detecta los naipes dañados durante el juego, informando de ello al responsable y en espera de su reemplazo; comunica las contingencias ocurridas durante el desarrollo del juego de Punto y Banca, a su superior jerárquico, de inmediato y cumpliendo con el procedimiento interno. Durante el desarrollo de la partida utiliza técnicas básicas de comunicación y habilidades sociales.</i></p>
3	<p><i>Para conducir el desarrollo del juego de Punto y Banca, aproxima el sabot a un cliente al azar para solicitarle la extracción de naipes, supervisando que la extracción coincida en número y modo con lo establecido; suma mentalmente la puntuación de los naipes descubiertos por el cliente; no anuncia las puntuaciones, verbalmente, con voz clara y audible; recoge los naipes, a un ritmo lento con ayuda de la pala y trasladándolos para su exposición, a la zona del paño que establece el reglamento de juego; anuncia la jugada ganadora; retira las apuestas perdedoras al compartimento de la banca, sin ningún orden; no detecta los naipes dañados durante el juego, comunica las contingencias ocurridas durante el desarrollo del juego de Punto y Banca a su superior jerárquico. Durante el desarrollo de la partida utiliza técnicas básicas de comunicación y habilidades sociales.</i></p>
2	<p><i>Para conducir el desarrollo del juego de Punto y Banca, extrae del sabot los naipes; suma mentalmente la puntuación de los naipes descubiertos; anuncia las puntuaciones, recoge los naipes y los traslada para su exposición, a la zona del paño que establece el reglamento de juego; anuncia la jugada ganadora; retira las apuestas perdedoras al compartimento de la banca, sin ningún orden; no detecta los naipes dañados durante el juego. Durante el desarrollo de la partida utiliza técnicas básicas de comunicación y habilidades sociales.</i></p>
1	<p><i>No conduce el desarrollo de las partidas en el juego de Punto y Banca.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



Escala C

5	<p><i>Para efectuar los pagos de premios del juego de Punto y Banca, calcula mentalmente, con la máxima rapidez, el importe a pagar de las jugadas ganadoras, utilizando la información de las tablas de pagos y la información de las apuestas efectuadas por el cliente; paga las apuestas de forma ágil, comenzando por el casillero del cliente sentado más próximo al crupier pagador y finalizando por las apuestas de los clientes que se encuentran de pie; sitúa los pagos junto a las apuestas ganadoras garantizando así la transparencia en el juego; deposita en el cajón destinado para tal fin las fichas entregadas por los clientes como propina en la mesa de juego, agradeciendo cortésmente al cliente en nombre de los empleados; recoge los naipes bien con la mano o con ayuda de la pala, depositándolos en el descartador dando por finalizada la mano; comprueba la disposición de la Mesa de Juego al término de cada mano, verificando que no han quedado naipes sobre el paño de juego y que la Mesa se encuentra en perfectas condiciones, según el procedimiento interno y la normativa vigente; comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el pago de premios, de inmediato y cumpliendo con el procedimiento interno. Durante el desarrollo de la partida utiliza técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas a su actividad profesional.</i></p>
4	<p><i>Para efectuar los pagos de premios del juego de Punto y Banca, calcula mentalmente, con la máxima rapidez, el importe a pagar de las jugadas ganadoras, utilizando la información de las tablas de pagos y la información de las apuestas efectuadas por el cliente; paga las apuestas de forma ágil, comenzando por el casillero del cliente sentado más próximo al crupier pagador y finalizando por las apuestas de los clientes que se encuentran de pie; sitúa los pagos junto a las apuestas ganadoras garantizando así la transparencia en el juego; deposita en el cajón destinado para tal fin las fichas entregadas por los clientes como propina en la mesa de juego, agradeciendo cortésmente al cliente en nombre de los empleados; recoge los naipes bien con la mano o con ayuda de la pala, depositándolos en el descartador dando por finalizada la mano; comprueba la disposición de la Mesa de Juego al término de cada mano, verificando que no han quedado naipes sobre el paño de juego y que la Mesa se encuentra en perfectas condiciones, según el procedimiento interno y la normativa vigente; comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el pago de premios, de inmediato y cumpliendo con el procedimiento interno. Durante el desarrollo de la partida utiliza técnicas básicas de comunicación y habilidades sociales.</i></p>
3	<p><i>Para efectuar los pagos de premios del juego de Punto y Banca, calcula mentalmente, a un ritmo lento, el importe a pagar de las jugadas ganadoras, utilizando la información de las tablas de pagos y la información de las apuestas efectuadas por el cliente; paga las apuestas de forma ágil, comenzando por el cliente de su izquierda; sitúa los pagos junto a las apuestas ganadoras garantizando así la transparencia en el juego; deposita en el cajón destinado para tal fin las fichas entregadas por los clientes como propina en la mesa de juego; no recoge los naipes depositándolos en el descartador dando por finalizada la mano; no comprueba la disposición de la Mesa de Juego al término de cada mano. Durante el desarrollo de la partida utiliza técnicas básicas de comunicación y habilidades sociales.</i></p>
2	<p><i>Para efectuar los pagos de premios del juego de Punto y Banca, calcula mentalmente, a un ritmo lento, el importe a pagar de las jugadas ganadoras, no utiliza la información de las tablas de pagos ni la información de las apuestas efectuadas por el cliente; paga las apuestas, comenzando por el cliente de su izquierda; no sitúa los pagos junto a las apuestas ganadoras; deposita en el cajón destinado para tal fin las fichas entregadas por los clientes como propina en la mesa de juego; no recoge los naipes depositándolos en el descartador dando por finalizada la mano; no comprueba la disposición de la Mesa de Juego al término de cada mano. Durante el desarrollo de la partida utiliza técnicas básicas de comunicación y habilidades sociales.</i></p>
1	<p><i>No paga premios, conforme a las tablas de pagos del juego de Punto y Banca.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



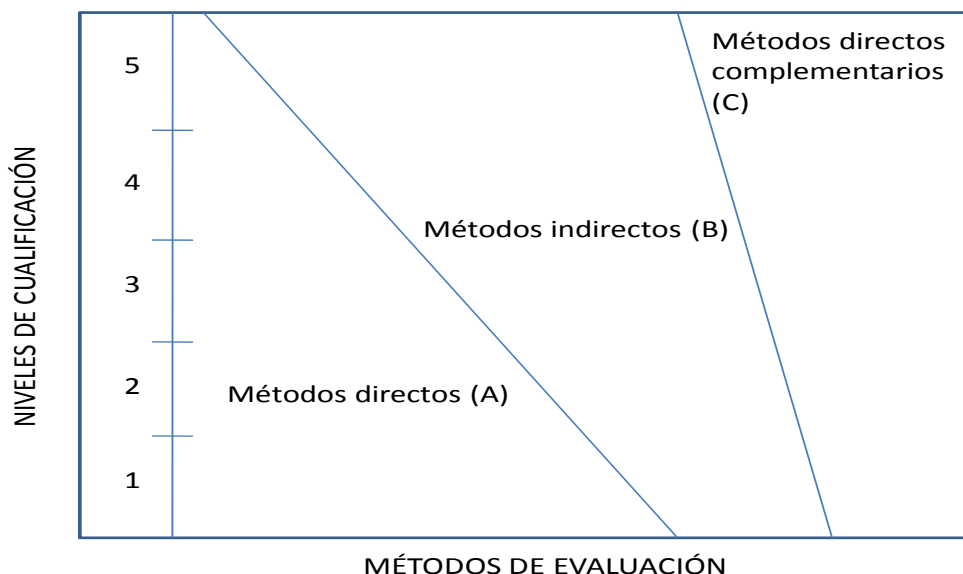
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
 - Observación en el puesto de trabajo (A)
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A)
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la apertura del turno de apuestas con clientes, desarrollo y pago de premios del Juego de Punto y Banca, en un casino de juego, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.



- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 2. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.



El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) En la situación profesional de evaluación se considerarán las siguientes orientaciones:
- Si fuera posible, considerar el desarrollo de la SPE en un entorno real, con un número de clientes o de mesas de juego adecuado a la competencia de su actividad profesional.
 - Los supuestos clientes representarán distintos tipos de roles de personalidad característicos de los clientes de este servicio.
- i) Durante el desarrollo de la SPE se constatarán las “actitudes” en el ámbito profesional de la persona candidata referidas en la UC1768_1: “Comunicarse con diferentes interlocutores habituales en establecimientos de juegos de azar” que se incluye en la Cualificación Profesional de ACTIVIDADES PARA EL JUEGO EN MESAS DE CASINO, tales como:
- Proyección protocolarizada de la imagen del establecimiento en el trato al cliente.
 - Aplicación de fórmulas de cortesía, pautas de comportamiento y técnicas de comunicación protocolarias en este tipo de establecimientos.
 - Mantenimiento de postura corporal acorde a la función desempeñada y a lo establecido por la organización.
 - Transmisión y recepción de información operativa y rutinaria con clientes.
 - Respeto a la confidencialidad y privacidad del cliente.
 - Atención protocolaria a las reclamaciones y quejas de clientes.
 - Aplicación de medidas de prevención que garanticen la seguridad personal en caso de quejas y reclamaciones de clientes.



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1773_2: Conducir los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ACTIVIDADES PARA EL JUEGO EN MESAS DE CASINOS

Código: HOT541_2

NIVEL: 2



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1773_2: Conducir los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la apertura de apuestas, el desarrollo de las partidas y los pagos de premios de los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa en un casino de juego, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.



1. Conducir el turno de apuestas en los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa, verificando y asegurando la legalidad de las mismas.

- 1.1 Anunciar verbalmente, con voz clara y audible, el inicio del turno de apuestas en los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa con la expresión “hagan juego” o similar, para que los clientes coloquen las fichas en sus apuestas.
- 1.2 Anunciar con voz alta y clara las apuestas solicitadas por el cliente, verificando visualmente su conformidad y emplazándolas manualmente sobre el paño, en el juego de Ruleta americana y con ayuda del rastrillo en el juego de Ruleta francesa, en los números o suertes que el cliente indique.
- 1.3 Comprobar que no existen fichas de ubicación confusa, revisando el paño y con el fin de que el juego se desarrolle según la normativa vigente.
- 1.4 Desplazar las fichas ubicadas en lugares confusos a la posición pretendida por el cliente, o fuera de la zona de apuestas, en la ruleta americana con la mano y en la ruleta francesa con la mano o con ayuda del rastrillo, evitando así confusión en las apuestas.
- 1.5 Revisar, visualmente, las apuestas efectuadas por los clientes, en cuanto a que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por el reglamento.
- 1.6 Rectificar, en caso de ilegalidad, las apuestas efectuadas, solicitando al cliente el faltante o devolviéndole el sobrante y en ambos casos informándole de la causa de tales modificaciones asegurando así la legalidad y transparencia del juego.
- 1.7 Anunciar la finalización del turno de apuestas con la expresión “no va más” o similar para que todos los jugadores tengan conocimiento de que se da por finalizada la admisión de apuestas, verbalmente, de modo alto y claro y con tiempo suficiente para revisar todas las apuestas y resolver situaciones confusas antes de la caída de la bola.
- 1.8 Comunicar a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas en el juego de la Ruleta americana y Ruleta francesa, verbalmente, de inmediato y cumpliendo con el procedimiento interno.

2. Conducir partidas de Ruleta americana y Ruleta francesa, según los reglamentos, garantizando su transparencia, a un ritmo ágil y cumpliendo los estándares establecidos por la empresa.

- 2.1 Lanzar la bola en los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa mirando hacia el paño, usando la mano más cercana al cilindro para evitar dar la espalda a los clientes e impulsándola en sentido contrario a la rotación del cilindro, con un leve movimiento de los dedos, evitando mover el brazo y la muñeca, para que su velocidad permita dar el mínimo de vueltas estipulado reglamentariamente, alternando el sentido de giro del cilindro cada bola jugada y tirando la bola aproximadamente a la altura de la casilla del anterior número ganador.
- 2.2 Anunciar el número premiado y las suertes sencillas que le corresponden, verbalmente, con voz alta y clara, una vez que la bola se haya detenido en un número, para que los clientes puedan conocer el resultado de sus apuestas, garantizando así la transparencia en el juego.
- 2.3 Señalar el número ganador en el casillero premiado del paño, posando el dolly con la mano en el juego de Ruleta americana y con el rastrillo en el juego de Ruleta francesa, sin alterar el orden ni la disposición de las fichas del mismo.
- 2.4 Retirar las fichas de las apuestas perdedoras, manualmente o con ayuda del rastrillo en función del tipo de ruleta, para su posterior chipeo verificando que



sobre el paño de juego sólo quedan fichas correspondientes a las apuestas ganadoras.

- 2.5 Chipear las fichas retiradas, ordenándolas según sean de color o de valor y depositándolas en la zona de la mesa de juego establecida por el procedimiento interno.
- 2.6 Ordenar las fichas que ocupan posiciones ganadoras presentándolas, sin desplazarlas de su posición, por su número, color y valor.
- 2.7 Comunicar a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el desarrollo de las partidas de juego de la Ruleta americana y de la Ruleta francesa, de inmediato y cumpliendo con el procedimiento interno.

3. Pagar premios, conforme a las tablas de pagos de la Ruleta americana y Ruleta francesa, garantizando su transparencia y verificando que la mesa de juego se encuentra en perfectas condiciones al término de cada mano.

- 3.1 Calcular mentalmente las fichas a pagar al cliente de cada apuesta premiada en los juegos de la Ruleta americana y de la Ruleta francesa, utilizando la información de la tabla de pagos de cada una de ellas.
- 3.2 Presentar las fichas que componen los pagos y el importe total, en el modo y lugar establecido según el procedimiento interno.
- 3.3 Anunciar el importe total del pago, verbalmente, alto y claro, facilitando la comprobación por parte del cliente y del supervisor.
- 3.4 Aproximar al cliente las fichas que componen el pago correspondiente, manualmente o con ayuda del rastrillo en función del tipo de ruleta, para facilitar su cobro, situándolas fuera de la zona de apuestas.
- 3.5 Depositar en el cajón destinado para tal fin las fichas entregadas por los clientes como propina en la mesa de los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa, agradeciéndoselo cortésmente al cliente en nombre de los empleados y procediendo a su recuento posterior en el cierre de la mesa.
- 3.6 Comprobar la disposición de la Mesa de Juego de Ruleta americana y Ruleta francesa al término de cada mano, verificando que no han quedado naipes sobre el paño de juego y que se encuentra en perfectas condiciones para la siguiente jugada, según el procedimiento interno y la normativa vigente.
- 3.7 Comunicar a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el pago de premios en los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa, de inmediato y cumpliendo con el procedimiento interno.

Desarrollar la actividad profesional:

- Adoptando las medidas relativas a la prevención de riesgos físicos y psicológicos, como ruidos, movimientos repetitivos, posturas forzadas, trabajo nocturno y rotación de turnos, de acuerdo con el Plan de prevención establecido.
- Adoptando las medidas de prevención relacionadas con la presencia de clientes conflictivos, para garantizar la seguridad personal.
- Conduciendo las partidas de Ruleta americana y Ruleta francesa con agilidad, de modo que las manos se sucedan ininterrumpidamente y se vigilan de manera exhaustiva, para minimizar los riesgos de trampas.



b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1773_2: Conducir los Juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Apertura del turno de apuestas en los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa.

- Reglamento del juego de ámbito autonómico referido a apuestas: establecimiento de límites.
- Procedimientos de admisión de apuestas en el inicio de los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa.
- Procedimientos referidos a la información de mínimos y máximos.
- Apuestas múltiples en juegos de Ruleta:
 - Pleno
 - Caballo
 - Fila transversa
 - Cuadro
 - Seisena o doble fila transversal
 - Columna
 - Docena
 - Dos columnas o columna a caballo
 - Dos docenas o docena a caballo
- Apuestas sencillas en juegos de Ruleta.
 - Números pares o impares
 - Números de color rojo o negro
 - Falta
 - Pasa
- Tipos de apuestas:
 - Apuestas clásicas: tercio, vecinos del cero y huérfanos
 - Otras apuestas: un número y sus vecinos y las apuestas que componen el número.
 - Apuestas solicitadas: sobre bola y fuera de tiempo.
- Ubicación confusa de fichas:
 - Suertes sencillas como rojo o negro, par o impar y falta o pasa.
 - O en el resto de posiciones como pleno, caballo, transversal, cuadro, seisena, columna, docena, doble columna o doble docena.
- Técnicas de manejo del rastrillo durante la admisión de apuestas en Ruleta francesa.

2. Conducción del desarrollo de las partidas en los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa.

- Procedimientos y técnicas de conducción del juego de Ruleta americana y Ruleta francesa.
- Equipamiento y material:
 - Orden de los números dentro del cilindro.
 - El paño.
 - Estructura y ubicación de las distintas zonas de apuesta.



- Marcadores, entre otros.
- Personal implicado:
 - El croupier de la ruleta americana.
 - El croupier de la Ruleta francesa.
 - El extremo de la Ruleta francesa.
 - El supervisor de la Ruleta americana y francesa.
- La bola:
 - Tipos y ubicación.
 - Técnicas de lanzamiento: exigencias reglamentarias, la velocidad y su relación con la productividad.
- Técnicas de manejo de fichas, bolas, Dolly y rastrillo (limpieza, barrido y picado).
- Técnica de la mano izquierda.
- Técnica de la mano derecha.
- Técnica de corte y chipeo de fichas.
- Técnica de limpieza del paño alrededor del número ganador.
- Técnica de la limpieza de las manos al abandonar la mesa de juego.
- Emplazamiento de las apuestas dadas por los clientes.

3. Pagos de premios según las tablas de pagos de los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa.

- Reglamento autonómico del juego referido a las tablas de pagos.
- Procedimientos y técnicas de la fórmula de pagos de los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa.
- Técnica de cálculo de los premios:
 - Cálculo fotográfico.
 - Cálculo tabulado.
- Composición de pagos mixtos color-valor.
- Orden de pago de los premios.
- Técnicas de empuje de pilas por el paño.
- Técnicas de manejo del rastrillo durante el pago de premios.
- Casilleros de pago de premios.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia

- Casinos de juego.
- Juego de mesa en casinos.
- Material de juego de Ruleta americana y Ruleta francesa:
 - Mesa de Juego.
 - Fichas.
 - Bolas.
 - Dolly.
 - "T".
 - Paño.
 - Cilindro.
 - Rastrillo.
 - Cajón de propinas.
- Suertes sencillas: Rojo, Negro, par, impar; falta, pasa.
- Suertes dobles: columnas y docenas.
- Números: seiscenas, transversales, cuadros, caballos y plenos.
- Mínimos y máximos.
- Procedimiento interno.
- Reglamentos de los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa de ámbito autonómico.



- Zonas de la Mesa de Juego destinadas a clientes y a croupier.
- Prevención de riesgos laborales en la conducción de partidas de Ruleta americana y Ruleta francesa:
 - Factores de riesgo físicos procedentes del entorno.
 - Factores de riesgos posturales procedentes del manejo de bolas y fichas y su prevención.
 - Factores de riesgo psicológico procedentes de las condiciones de trabajo y su prevención.
 - Prevención laboral ante la presencia de clientes conflictivos.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con el entorno de trabajo deberá:

- 1.1 Ejecutar las instrucciones de trabajo acordes con el planteamiento operativo de la empresa.
- 1.2 Cumplir el procedimiento establecido para el desarrollo del juego de Ruleta americana y Ruleta francesa.
- 1.3 Adaptarse al ritmo de trabajo de Ruleta americana y Ruleta francesa, según afluencia de clientes.
- 1.4 Colaborar activamente en el desarrollo de las partidas del juego de Ruleta americana y Ruleta francesa.
- 1.5 Demostrar cordialidad, amabilidad y espíritu de servicio hacia los clientes.
- 1.6 Actuar con responsabilidad para minimizar errores en el desarrollo del juego de Ruleta americana y Ruleta francesa.
- 1.7 Demostrar interés y compromiso por la empresa y por el departamento así como por el conocimiento de la organización.
- 1.8 Adaptarse a la empresa, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
- 1.9 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.10 Mantener el área de trabajo en orden y limpieza.
- 1.11 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con los compañeros de su departamento u otros.

2. En relación con otros aspectos deberá:

- 2.1 Demostrar un buen hacer profesional en el desarrollo del juego de Ruleta americana y Ruleta francesa.
- 2.2 Mantener una conducta considerada hacia los jugadores del juego de Ruleta americana y Ruleta francesa, tanto en el desarrollo del juego como en el caso de protestas o reclamaciones de éstos.
- 2.3 Sensibilizarse en el cuidado y mantenimiento de útiles implicados en el desarrollo del juego del juego de Ruleta americana y Ruleta francesa.
- 2.4 Aprender y transmitir nuevos conceptos o procedimientos relacionados con la profesión.
- 2.5 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 2.6 Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.



- 2.7 Esmerada pulcritud, en el aseo y aspecto personal, trato educado, amable, cortés, servicial; ágil y eficiente; ofreciendo toda la información que el juego precisa de forma clara, correcta y profesional.
- 2.8 Ofrecer un trato educado, amable, cortés, servicial; ágil y eficiente; prestando toda la información que el juego precisa de forma clara, correcta y profesional.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la "UC1773_2: Conducir los Juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa", se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para dirigir partidas de los Juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa en un Casino de Juego. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Efectuar la apertura del turno de apuestas.
2. Conducir el desarrollo de la partida.
3. Pagar los premios.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.



- Se comprobará la capacidad de la persona candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Apertura del turno de apuestas.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Anuncio del turno de juego para que los clientes realicen sus apuestas.- Comprobación de las apuestas efectuadas por los clientes.- Rectificación de las apuestas en caso de ilegalidad.- Anuncio del "no va más" o "fin del plazo de apuestas".- Uso de técnicas de comunicación y habilidades sociales. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Desarrollo de la partida.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Lanzamiento de la bola en el cilindro.- Anuncio verbal del número ganador y señalamiento mediante el Dolly o el rastrillo.- Retirada de las fichas de las apuestas perdedoras.- Presentación de las apuestas ganadoras.- Comunicación a superior jerárquico de las contingencias ocurridas. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Pago de premios.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Cálculo de fichas a pagar de cada apuesta premiada.- Presentación de las fichas que componen el pago.- Anuncio verbal del importe total a pagar.- Aproximación al cliente de las fichas que componen el pago.- Depósito en el cajón establecido de las fichas entregadas como propinas.- Comprobación de la disposición de la mesa.



	<p>- Comunicación a superior jerárquico de las contingencias ocurridas.</p> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i></p>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i></p>
<p><i>Reglamento del juego de Black Jack de ámbito autonómico</i></p>	<p><i>El umbral de desempeño competente, requiere el cumplimiento total del procedimiento establecido.</i></p>

Escala A

5	<p><i>Para efectuar la apertura del turno de apuestas con clientes en los Juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa, anuncia el inicio del turno de apuestas con la expresión hagan juego o similar, con voz clara y audible, para que los clientes coloquen las fichas en sus apuestas; anuncia con voz alta y clara las apuestas solicitadas por el cliente, verificando su conformidad y emplazándolas manualmente sobre el paño, en el juego de Ruleta americana y con ayuda del rastrillo en el juego de Ruleta francesa, en los números o suertes que el cliente indique; comprueba que no existen fichas de ubicación confusa, revisando el paño visualmente con el fin de que el juego se desarrolle según la normativa vigente; desplaza las fichas ubicadas en lugares confusos a la posición pretendida por el cliente, o fuera de la zona de apuestas, en la ruleta americana con la mano y en la ruleta francesa con la mano o con ayuda del rastrillo, evitando así confusión en las apuestas; revisa las apuestas efectuadas por los clientes, visualmente, en cuanto a que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por el reglamento; rectifica, en caso de ilegalidad, las apuestas efectuadas, solicitando al cliente el faltante o devolviéndole el sobrante, y en ambos casos informándole de la causa de tales modificaciones asegurando así la legalidad y transparencia del juego, anuncia la finalización del turno de apuestas con la expresión no va más o similar para que todos los jugadores tengan conocimiento de que se da por finalizada la admisión de apuestas, verbalmente, de modo alto y claro y con tiempo suficiente para revisar visualmente todas las apuestas y resolver situaciones confusas, antes de la caída de la bola; comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas, de inmediato y cumpliendo con el procedimiento interno. Utiliza técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas a su actividad profesional.</i></p>
4	<p><i>Para efectuar la apertura del turno de apuestas con clientes en los Juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa, anuncia el inicio del turno de apuestas con la expresión hagan juego o similar, con voz clara y audible, para que los clientes coloquen las fichas en sus apuestas; anuncia con voz alta y clara las apuestas solicitadas por el cliente, verificando su conformidad y emplazándolas manualmente sobre el paño, en el juego de Ruleta americana y con ayuda del rastrillo en el juego de Ruleta francesa, en los números o suertes que el cliente indique; comprueba que no existen fichas de ubicación confusa, revisando el paño visualmente con el fin de que el juego se desarrolle según la normativa vigente; desplaza las fichas ubicadas en lugares confusos a la posición pretendida por el cliente, o fuera de la zona de apuestas, en la ruleta americana con la mano y en la ruleta francesa con la mano o con ayuda del rastrillo, evitando así confusión en las apuestas; revisa las apuestas efectuadas por los clientes, visualmente, en cuanto a que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por el reglamento; rectifica, en caso de ilegalidad, las apuestas efectuadas, solicitando al cliente el faltante o devolviéndole el sobrante, y en ambos casos informándole de la causa de tales modificaciones asegurando así la legalidad y transparencia del juego, anuncia la finalización</i></p>



	<p><i>del turno de apuestas con la expresión no va más o similar para que todos los jugadores tengan conocimiento de que se da por finalizada la admisión de apuestas, verbalmente, de modo alto y claro y con tiempo suficiente para revisar visualmente todas las apuestas y resolver situaciones confusas, antes de la caída de la bola; comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas en el juego, de inmediato y cumpliendo con el procedimiento interno. Utiliza técnicas básicas de comunicación y habilidades sociales.</i></p>
3	<p><i>Para efectuar la apertura del turno de apuestas con clientes en los juegos de ruleta americana y ruleta francesa, anuncia el inicio del turno de apuestas con la expresión hagan juego o similar, con voz clara y audible, para que los clientes coloquen las fichas en sus apuestas; anuncia con voz alta y clara las apuestas solicitadas por el cliente, no verifica su conformidad no; desplaza las fichas ubicadas en lugares confusos a la posición pretendida por el cliente, o fuera de la zona de apuestas, en la ruleta americana con la mano y en la ruleta francesa con la mano o con ayuda del rastrillo, evitando así confusión en las apuestas; no revisa las apuestas efectuadas por los clientes, en cuanto a que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por el reglamento; no utiliza la expresión "no va más" o similar para que todos los jugadores tengan conocimiento de que se da por finalizada la admisión de apuestas; no comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas.</i></p>
2	<p><i>Para efectuar la apertura del turno de apuestas con clientes en los Juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa, anuncia el inicio del turno de apuestas con la expresión hagan juego o similar, para que los clientes coloquen las fichas en sus apuestas; no anuncia con voz alta y clara las apuestas solicitadas por el cliente, no verifica su conformidad ni las emplaza manualmente sobre el paño, en los números o suertes que el cliente indique; no comprueba que existen fichas de ubicación confusa; no desplaza las fichas ubicadas en lugares confusos a la posición pretendida por el cliente; no anuncia la finalización del turno de apuestas para que todos los jugadores tengan conocimiento de que se da por finalizada la admisión de apuestas con tiempo suficiente para revisar visualmente todas las apuestas y resolver situaciones confusas, antes de la caída de la bola; no comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas en el juego.</i></p>
1	<p><i>No efectúa la apertura del turno de apuestas con clientes en los Juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala B

5	<p><i>Para el desarrollo de la partida de Ruleta americana y de Ruleta francesa lanza la bola mirando hacia el paño, usando la mano más cercana al cilindro para evitar dar la espalda a los clientes e impulsándola en sentido contrario a la rotación del cilindro, con un leve movimiento de los dedos, evitando mover el brazo y la muñeca, para que su velocidad permita dar el mínimo de vueltas estipulado reglamentariamente, alternando el sentido de giro del cilindro cada bola jugada y tirando la bola aproximadamente a la altura de la casilla del anterior número ganador; anuncia del número premiado y las suertes sencillas que le corresponden, con voz alta y clara, una vez que la bola se haya detenido en un número para que los clientes puedan conocer el resultado de sus apuestas, garantizando así la transparencia en el juego; señala el número ganador en el casillero premiado del paño, posando el dolly con la mano en el juego de Ruleta americana, y con el rastrillo en el juego de Ruleta francesa, sin alterar el orden ni la disposición de las fichas del mismo; retira las fichas de las apuestas perdedoras, manualmente o con ayuda del rastrillo en función del tipo de ruleta, para su posterior chipeo, verificando que sobre el paño de juego sólo quedan fichas correspondientes a las apuestas ganadoras; chipea las fichas retiradas, ordenándolas según sean de color o de valor, depositándolas en la zona de la mesa de juego establecida por el procedimiento</i></p>
---	---



	<p><i>interno; ordena las fichas que ocupan posiciones ganadoras presentándolas, sin desplazarlas de su posición, por su número, color y valor; comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el desarrollo de los juegos, de inmediato cumpliendo con el procedimiento interno. Durante el desarrollo de su actividad profesional utiliza técnicas de comunicación y habilidades sociales.</i></p>
4	<p><i>Para el desarrollo de la partida de Ruleta americana y de Ruleta francesa lanza la bola mirando hacia el paño, usando la mano más cercana al cilindro para evitar dar la espalda a los clientes e impulsándola en sentido contrario a la rotación del cilindro, con un leve movimiento de los dedos, evitando mover el brazo y la muñeca, para que su velocidad permita dar el mínimo de vueltas estipulado reglamentariamente, alternando el sentido de giro del cilindro cada bola jugada y tirando la bola aproximadamente a la altura de la casilla del anterior número ganador; anuncia del número premiado y las suertes sencillas que le corresponden, con voz alta y clara, una vez que la bola se haya detenido en un número para que los clientes puedan conocer el resultado de sus apuestas, garantizando así la transparencia en el juego; señala el número ganador en el casillero premiado del paño, posando el dolly con la mano en el juego de Ruleta americana, y con el rastrillo en el juego de Ruleta francesa, sin alterar el orden ni la disposición de las fichas del mismo; retira las fichas de las apuestas perdedoras, manualmente o con ayuda del rastrillo en función del tipo de ruleta, para su posterior chipeo, verificando que sobre el paño de juego sólo quedan fichas correspondientes a las apuestas ganadoras; chipea las fichas retiradas, ordenándolas según sean de color o de valor, depositándolas en la zona de la mesa de juego establecida por el procedimiento interno; ordena las fichas que ocupan posiciones ganadoras presentándolas, sin desplazarlas de su posición, por su número, color y valor; comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el desarrollo de los juegos, de inmediato cumpliendo con el procedimiento interno. Durante el desarrollo de su actividad profesional utiliza técnicas básicas de comunicación y habilidades sociales.</i></p>
3	<p><i>Para el desarrollo de la partida de Ruleta americana y de Ruleta francesa lanza la bola mirando hacia el paño e impulsándola en sentido contrario a la rotación del cilindro, con un leve movimiento de los dedos; anuncia del número premiado y las suertes sencillas que le corresponden, con voz alta y clara, una vez que la bola se haya detenido en un número para que los clientes puedan conocer el resultado de sus apuestas, garantizando así la transparencia en el juego; señala el número ganador en el casillero premiado del paño, posando el dolly con la mano, sin alterar el orden ni la disposición de las fichas del mismo; retira las fichas de las apuestas perdedoras, manualmente o con ayuda del rastrillo en función del tipo de ruleta, para su posterior chipeo verificando que sobre el paño de juego sólo quedan fichas correspondientes a las apuestas ganadoras; chipea las fichas retiradas, ordenándolas según sean de color o de valor; no ordena las fichas que ocupan posiciones ganadoras por su número, color y valor; comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el desarrollo de los juegos cuando considera oportuno.</i></p>
2	<p><i>Para el desarrollo de la partida de Ruleta americana y de Ruleta francesa lanza la bola mirando hacia el paño; anuncia el número premiado una vez que la bola se haya detenido en un número, para que los clientes puedan conocer el resultado de sus apuestas, garantizando así la transparencia en el juego; señala el número ganador en el casillero premiado del paño, posando el dolly con la mano en el juego de ruleta americana, y con el rastrillo en el juego de ruleta francesa; retira las fichas de las apuestas perdedoras, manualmente o con ayuda del rastrillo en función del tipo de ruleta, para su posterior chipeo no verificando que sobre el paño de juego sólo quedan fichas correspondientes a las apuestas ganadoras; chipea las fichas retiradas, ordenándolas según sean de color o de valor; no comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el desarrollo de los juegos.</i></p>
1	<p><i>No conduce el desarrollo de las partidas en los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



Escala C

5	<p><i>Para efectuar el pago de las partidas de los juegos de la Ruleta americana y de la Ruleta francesa calcula las fichas a pagar de cada apuesta premiada, mentalmente, utilizando la información de la tabla de pagos de cada una de ellas; presenta las fichas que componen los pagos y el importe total en el modo y lugar establecido según el procedimiento interno para cada tipo de Ruleta; anuncia el importe total del pago, verbalmente, alto y claro, facilitando la comprobación por parte del cliente y del supervisor; aproxima al cliente las fichas que componen el pago correspondiente, manualmente o con ayuda del rastrillo en función del tipo de ruleta, situándolas fuera de la zona de apuesta; deposita en el cajón destinado las fichas entregadas como propina, agradeciéndoselo cortésmente al cliente; comprueba la disposición de la Mesa de Juego al término de cada mano, verificando que la Mesa se encuentra en perfectas condiciones para la siguiente jugada, según el procedimiento interno y la normativa vigente; comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el pago de premios en los juegos de inmediato y cumpliendo con el procedimiento interno.</i></p>
4	<p><i>Para efectuar el pago de las partidas de los juegos de la Ruleta americana y de la Ruleta francesa calcula las fichas a pagar de cada apuesta premiada, mentalmente, utilizando la información de la tabla de pagos de cada una de ellas; presenta las fichas que componen los pagos y el importe total en el modo y lugar establecido según el procedimiento interno para cada tipo de Ruleta; anuncia el importe total del pago, verbalmente, alto y claro, facilitando la comprobación por parte del cliente y del supervisor; aproxima al cliente las fichas que componen el pago correspondiente, manualmente o con ayuda del rastrillo en función del tipo de ruleta, situándolas fuera de la zona de apuesta; deposita en el cajón destinado las fichas entregadas como propina, agradeciéndoselo cortésmente al cliente; comprueba la disposición de la Mesa de Juego al término de cada mano, verificando que la Mesa se encuentra en perfectas condiciones para la siguiente jugada, según la normativa vigente; comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el pago de premios.</i></p>
3	<p><i>Para efectuar el pago de las partidas de los juegos de la Ruleta americana y de la Ruleta francesa calcula las fichas a pagar de cada apuesta premiada, mentalmente, utilizando la información de la misma tabla de pagos para cada una de ellas; presenta las fichas que componen los pagos y el importe total en el mismo lugar, sin tener en cuenta cada tipo de Ruleta; anuncia el importe total del pago, verbalmente, alto y claro, facilitando la comprobación por parte del cliente y del supervisor; aproxima al cliente las fichas que componen el pago correspondiente, manualmente o con ayuda del rastrillo en función del tipo de ruleta, situándolas fuera de la zona de apuesta; deposita en el cajón destinado las fichas entregadas como propina, agradeciéndoselo cortésmente al cliente; comprueba la disposición de la Mesa de Juego al término de cada mano, verificando que la Mesa se encuentra en perfectas condiciones para la siguiente jugada, según la normativa vigente; comunica a su superior jerárquico las contingencias ocurridas durante el pago de premios.</i></p>
2	<p><i>Para efectuar el pago de las partidas de los juegos de la Ruleta americana y de la Ruleta francesa calcula las fichas a pagar de cada apuesta premiada, mentalmente, utilizando la información de la misma tabla de pagos para cada una de ellas; presenta las fichas que componen los pagos y el importe total en el mismo lugar, sin tener en cuenta cada tipo de Ruleta; anuncia el importe total del pago pero no facilita la comprobación por parte del cliente y del supervisor; aproxima al cliente las fichas que componen el pago correspondiente, manualmente o con ayuda del rastrillo en función del tipo de ruleta, situándolas fuera de la zona de apuesta; deposita en el cajón destinado las fichas entregadas por los clientes como propina; no comprueba la disposición de la Mesa de Juego al término de cada mano.</i></p>
1	<p><i>No efectúa el pago de las partidas de los juegos de la Ruleta americana y de la Ruleta francesa.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



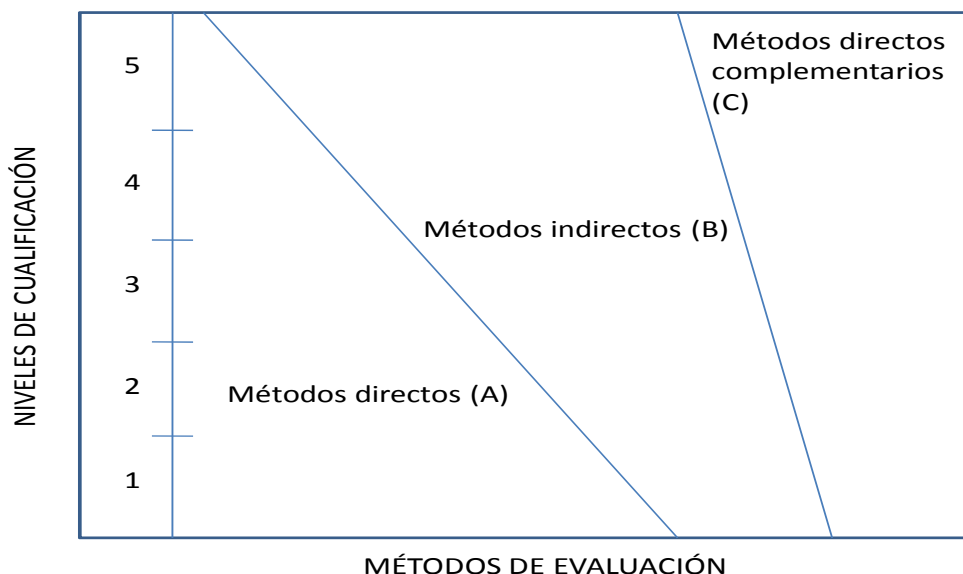
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
 - Observación en el puesto de trabajo (A)
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A)
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la apertura del turno de apuestas con clientes, desarrollo y pago de premios en los Juegos de Ruleta Americana y Ruleta Francesa en un casino de juego, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.



- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 2. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.



El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

h) En la situación profesional de evaluación se considerarán las siguientes orientaciones:

- Si fuera posible, considerar el desarrollo de la SPE en un entorno real, con un número de clientes o de mesas de juego adecuado a la competencia de su actividad profesional.
- Los supuestos clientes representarán distintos tipos de roles de personalidad característicos de los clientes de este servicio.

i) Durante el desarrollo de la SPE se constatarán las “actitudes” en el ámbito profesional de la persona candidata referidas en la UC1768_1: “Comunicarse con diferentes interlocutores habituales en establecimientos de juegos de azar” que se incluye en la Cualificación Profesional de ACTIVIDADES PARA EL JUEGO EN MESAS DE CASINO, tales como:

- Proyección protocolarizada de la imagen del establecimiento en el trato al cliente.
- Aplicación de fórmulas de cortesía, pautas de comportamiento y técnicas de comunicación protocolarias en este tipo de establecimientos.
- Mantenimiento de postura corporal acorde a la función desempeñada y a lo establecido por la organización.
- Transmisión y recepción de información operativa y rutinaria con clientes.
- Respeto a la confidencialidad y privacidad del cliente.
- Atención protocolaria a las reclamaciones y quejas de clientes.
- Aplicación de medidas de prevención que garanticen la seguridad personal en caso de quejas y reclamaciones de clientes.





GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1774_2: Supervisar el desarrollo de los juegos de mesa en casinos”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ACTIVIDADES PARA EL JUEGO EN MESAS DE CASINOS

Código: HOT541_2

NIVEL: 2



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1774_2: Supervisar el desarrollo de los juegos de mesa en casinos.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la aplicación de técnicas de supervisión para detectar posibles irregularidades, bien por parte del crupier o de los clientes, durante el desarrollo de los juegos de mesa en casinos (Black Jack, Póquer con y sin descarte, Punto y Banca, Ruleta americana y Ruleta francesa) y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.



1. Efectuar las funciones auxiliares a la dirección de juegos de mesa en casinos, en coordinación con sus superiores.

- 1.1 Contar las fichas que componen el anticipo de la mesa de juego en el momento de su apertura, comprobando su coincidencia con el importe escrito en la documentación oficial de la mesa y procediendo a su firma en caso positivo.
- 1.2 Anotar las salidas y entradas en la banca de fichas y de efectivo procedentes de apuestas en la documentación correspondiente de la mesa de juego, según el procedimiento interno y entregándolo a su superior jerárquico para efectuar el balance de la mesa.
- 1.3 Anotar los movimientos de fichas que supongan una cantidad importante en la documentación correspondiente, según el procedimiento interno e informando de los mismos al superior jerárquico.
- 1.4 Solicitar al superior jerárquico los cambios correspondientes de fichas durante el desarrollo de los distintos juegos, comprobando que los cambios se efectúan según lo solicitado y firmando el documento establecido.
- 1.5 Contar las fichas existentes en la banca en el momento del cierre de la mesa de juego, en coordinación con el cajero y su superior jerárquico, anotando y firmando la documentación oficial de la mesa.

2. Detectar posibles irregularidades del croupier o del cliente, supervisando el desarrollo de los juegos de casinos, para garantizar la transparencia y la aplicación de los distintos reglamentos de juego.

- 2.1 Comprobar los materiales y la mesa de juego empleados en los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte, Punto y Banca, Ruleta americana y Ruleta francesa, en cuanto a su estado, número y ubicación durante los distintos momentos del juego.
- 2.2 Verificar las apuestas efectuadas por el cliente en los distintos juegos de casino, supervisando la retirada de apuestas y el pago de las mismas evitando así posteriores reclamaciones.
- 2.3 Comprobar visualmente el paño de juego, detectando posibles fichas ubicadas de forma confusa y actuando, según el procedimiento interno.
- 2.4 Vigilar las jugadas y acciones de los clientes durante el desarrollo de los distintos juegos, exhaustivamente y evitando cualquier intento de fraude.
- 2.5 Supervisar la actividad del crupier durante el desarrollo de la partida, garantizando la transparencia en el juego y, el cumplimiento íntegro de los distintos reglamentos de juego y de los procedimientos internos.
- 2.6 Detectar a las personas que muestren comportamiento sospechoso en los casinos de juego, comunicando sus rasgos antropomórficos básicos al departamento de admisión, con el fin de proceder a su identificación.

3. Resolver las incidencias acaecidas durante las partidas de los juegos en casinos, paralizando el juego el tiempo imprescindible para atender las posibles reclamaciones o dudas de los clientes.

- 3.1 Informar a los clientes acerca del reglamento y procedimientos internos a aplicar durante la conducción de los distintos juegos, cortésmente, proyectando una imagen segura, profesional y de confianza.
- 3.2 Detener el juego para que el superior inmediato efectúe la sustitución de naipes dañados o marcados, únicamente por el tiempo imprescindible, según el procedimiento interno y con el fin de garantizar transparencia y legalidad en el juego.



- 3.3 Resolver las incidencias acaecidas durante el juego, tales como caídas de fichas, bolas y naipes, entre otros, inmediatamente y según lo establecido.
- 3.4 Atender las posibles reclamaciones de los clientes por pago de premios o jugadas dudosas en los juegos de naipes, inmediatamente y en aplicación del procedimiento interno, recomponiendo las jugadas en caso necesario y si el juego lo permite.
- 3.5 Comunicar a su superior jerárquico las reclamaciones que excedan su responsabilidad o cuya solución no haya satisfecho al cliente, inmediatamente y según el procedimiento establecido.

Desarrolla la actividad profesional:

- Solicitando la intervención del supervisor en todos aquellos casos irregulares relacionados con la actuación del crupier, inmediatamente, de modo verbal y salvaguardando la imagen de éste ante los clientes.
- Adoptando los procedimientos internos que garanticen la seguridad personal en las actividades relativas a la intervención ante las irregularidades detectadas, especialmente las relacionadas con la actuación de los clientes.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1774_2: Supervisar el desarrollo de los juegos de mesa en casinos. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Funciones auxiliares a la dirección de juegos de mesa en casinos.

- Reglamentos de cada juego de mesa en casinos relacionado con el procedimiento de apertura.
- Reglamento del juego de ámbito autonómico respecto al establecimiento de límites.
- Procedimientos de admisión de apuestas en el inicio de los juegos de mesa en casinos.
- Documentación externa: libros oficiales.
- Documentación interna: hojas de apertura.
- Procedimientos referidos a la información de mínimos y máximos.

2. Detección de posibles irregularidades del croupier o del cliente, durante el desarrollo de los juegos de mesa en casinos.

- Procedimientos referidos a la información de mínimos y máximos.
- Vigilancia de las salas de juegos:
 - Factores de sospecha.
 - Vigilancia estática y/o dinámica.
 - Técnicas de vigilancia.
 - Estrategias de control de la zona.
 - Turnos de vigilancia, entre otros.
- Descripción de las personas (fisonomía):



- Retrato hablado.
- Técnica descriptiva.
- Características permanentes y variables del rostro humano, entre otras.
- Fundamentos de psicología y sociología para la detección de rasgos significativos de la personalidad aplicables al juego.

3. Resolución de las incidencias acaecidas durante las partidas de los juegos en casinos.

- Evaluación del desarrollo de los juegos y el ritmo de las partidas.
- Procedimientos de control de entradas y salidas de la banca.
- Procedimientos de actuación ante la detección de movimientos de grandes sumas en las mesas de juego.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia

- Reglamentos de juegos de mesa en casinos:
 - Juego de Black Jack.
 - Juego de Póquer con descarte y Póquer sin descarte.
 - Juego de Punto y Banca.
 - Juego de Ruleta americana y Ruleta francesa.
- Reglamento del juego de ámbito autonómico.
- Materiales:
 - Mesa de juego.
 - Fichas.
 - Barajas de naipes
 - Sabot.
 - Pala.
 - Bolas.
 - Cartas de corte.
 - Paño.
 - Marcadores.
 - Rastrillos.
 - T.
 - Dolly.
 - Cajón de efectivo.
 - Cajón de propinas, entre otros.
- Zonas de la Mesa de Juego destinadas a clientes y a crupier.
- Prevención de riesgos laborales en la supervisión de partidas de los juegos de mesa en casinos:
 - Factores de riesgo físicos procedentes del entorno.
 - Factores de riesgo procedentes del manejo de naipes y fichas y su prevención.
 - Factores de riesgo psicológico procedentes de las condiciones de trabajo y su prevención.
 - Prevención laboral ante la presencia de clientes conflictivos.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:



1. En relación con el entorno de trabajo deberá:

- 1.1 Ejecutar las instrucciones de trabajo acordes con el planteamiento operativo de la empresa.
- 1.2 Adaptarse al ritmo de trabajo de los juegos de Mesa de Casinos, según afluencia de clientes.
- 1.3 Colaborar activamente en el desarrollo de las partidas de los juegos de Mesa de Casinos.
- 1.4 Demostrar cordialidad, amabilidad y espíritu de servicio hacia los clientes.
- 1.5 Actuar con responsabilidad para minimizar errores en el desarrollo de los juegos de Mesa de Casinos.
- 1.6 Demostrar interés y compromiso por la empresa y por el departamento así como por el conocimiento de la organización.
- 1.7 Adaptarse a la empresa, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
- 1.8 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.9 Mantener el área de trabajo en orden y limpieza.
- 1.10 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con los compañeros y subordinados.
- 1.11 Ejercer un liderazgo eficiente para obtener los mejores resultados y máxima colaboración y satisfacción en el equipo humano bajo su responsabilidad.
- 1.12 Ejercer la vigilancia y el control de la zona asignada, adelantándose a situaciones comprometidas.
- 1.13 Extremar la vigilancia sobre las zonas más lejanas al Jefe de Mesa y más cercanas al cliente.
- 1.14 Conocer las técnicas de fisonomía, para facilitar el reconocimiento de clientes determinados.
- 1.15 Capacidad para transmitir la máxima información en los relevos, a la persona que realice la sustitución, referida a las características de determinados clientes y al desarrollo del juego.

2. En relación con otros aspectos deberá:

- 2.1 Demostrar un buen hacer profesional en el desarrollo de los juegos de Mesa de Casinos.
- 2.2 Mantener una conducta considerada hacia los jugadores de los juegos de Mesa de Casinos, tanto en el desarrollo del juego como en el caso de protestas o reclamaciones de éstos.
- 2.3 Sensibilizarse en el cuidado y mantenimiento de útiles implicados en el desarrollo de los juegos de Mesa de Casinos.
- 2.4 Aprender y transmitir nuevos conceptos o procedimientos relacionados con la profesión.
- 2.5 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 2.6 Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- 2.7 Realizar aportaciones de mejora continua en cuanto a procedimientos y en lo referente al liderazgo de equipos humanos asignados.
- 2.8 Evaluar a los subordinados, detectar oportunidades de mejora, corregir comportamientos y rendimientos deficientes y reconocer actitudes y desempeño ejemplares.



- 2.9 Esmerada pulcritud, en el aseo y aspecto personal, trato educado, amable, cortés, servicial; ágil y eficiente; ofreciendo toda la información que el juego precisa de forma clara, correcta y profesional.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC1774_2: Supervisar el desarrollo de los juegos de mesa en casinos”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para supervisar el desarrollo de distintas partidas de juegos de Mesa de Casinos, tales como el Juego de Black Jack, el Juego de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, el Juego de Punto y Banca, el Juego de Ruleta americana y Ruleta francesa, en una sala de capacidad y tamaño medio, aplicando las técnicas de comunicación y habilidades sociales en función de la tipología de las personas con quienes interactúe. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Ejecutar funciones auxiliares a la dirección de juegos de mesa en casinos.
2. Detectar posibles irregularidades del croupier o del cliente durante el juego.
3. Resolver las incidencias acaecidas durante las partidas.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad de la persona candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Funciones auxiliares a la dirección de juegos de mesa en casinos.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Conteo de las fichas que componen el anticipo de la mesa de juego.- Anotación de las salidas y entradas en la banca de fichas, de efectivo y de los movimientos de fichas que supongan una cantidad importante.- Solicitud de cambios al superior jerárquico.- Conteo de las fichas existentes en la banca en el momento del cierre de la mesa de juego. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Detección de posibles irregularidades del croupier o del cliente</i>	<ul style="list-style-type: none">- Comprobación de los materiales y la mesa de juego empleados en los juegos.- Verificación de las apuestas efectuadas por el cliente.- Comprobación visual del paño de juego.- Vigilancia de las jugadas y acciones de los clientes.- Supervisión de la actividad del croupier durante el desarrollo de la partida.- Detección de las personas que muestren comportamiento sospechoso. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>



<p><i>Resolución de incidencias</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Información a los clientes acerca del reglamento y procedimientos internos a aplicar.- Detención del juego para que el superior inmediato efectúe la sustitución de naipes dañados o marcados.- Resolución de las incidencias acaecidas durante el juego, tales como caídas de fichas, bolas y naipes, entre otros.- Atención de las posibles reclamaciones de los clientes por pago de premios o jugadas dudosas.- Comunicación a su superior jerárquico de las reclamaciones que excedan su responsabilidad o cuya solución no haya satisfecho al cliente. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i></p>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i></p>
<p><i>Reglamentos de ámbito autonómico de los juegos de mesa en casinos</i></p>	<p><i>El umbral de desempeño competente, requiere el cumplimiento total del procedimiento establecido.</i></p>



Escala A

5	<p><i>Para ejecutar funciones auxiliares a la dirección de juegos de mesa en casinos, efectúa el conteo de las fichas que componen el anticipo de la mesa de juego en el momento de su apertura, comprobando su coincidencia con el importe escrito en la documentación oficial de la mesa y procediendo a su firma en caso positivo; anota las salidas y entradas de fichas, de efectivo y de los movimientos de fichas que supongan una cantidad importante según el procedimiento interno y entregándolo a su superior jerárquico para la confección del balance de la mesa, solicita los cambios correspondientes a la escasez de fichas detectada al superior jerárquico durante el desarrollo de los distintos juegos, procede al conteo de las fichas existentes en la banca en el momento del cierre de la mesa de juego, en coordinación con el cajero y su superior jerárquico, finalmente anota los movimientos y firma la documentación oficial de la mesa.</i></p>
4	<p><i>Para ejecutar funciones auxiliares a la dirección de juegos de mesa en casinos, efectúa el conteo de las fichas que componen el anticipo de la mesa de juego en el momento de su apertura, comprobando su coincidencia con el importe escrito en la documentación oficial de la mesa y procediendo a su firma en caso positivo; anota las salidas y entradas de fichas, de efectivo y de los movimientos de fichas que supongan una cantidad importante según el procedimiento interno y entregándolo a su superior jerárquico para la confección del balance de la mesa, solicita los cambios correspondientes a la escasez de fichas detectada al superior jerárquico durante el desarrollo de los distintos juegos, procede al conteo de las fichas existentes en la banca en el momento del cierre de la mesa de juego, en coordinación con el cajero y su superior jerárquico, finalmente anota los movimientos.</i></p>
3	<p><i>Para ejecutar funciones auxiliares a la dirección de juegos de mesa en casinos, efectúa el conteo de las fichas que componen el anticipo de la mesa de juego en el momento de su apertura, pero no comprueba su coincidencia con el importe escrito en la documentación oficial de la mesa; anota las salidas y entradas de fichas, de efectivo y de los movimientos de fichas que supongan una cantidad importante según el procedimiento interno y entregándolo a su superior jerárquico para la confección del balance de la mesa, no solicita los cambios correspondientes a la escasez de fichas detectada al superior jerárquico durante el desarrollo de los distintos juegos, procede al conteo de las fichas existentes en la banca en el momento del cierre de la mesa de juego, en coordinación con el cajero y su superior jerárquico, finalmente anota los movimientos.</i></p>
2	<p><i>Para ejecutar funciones auxiliares a la dirección de juegos de mesa en casinos, efectúa el conteo de las fichas que componen el anticipo de la mesa de juego en el momento de su apertura, pero no comprueba su coincidencia con el importe escrito en la documentación oficial de la mesa; no anota las salidas ni las entradas de fichas, de efectivo y de los movimientos de fichas que supongan una cantidad importante según el procedimiento interno pero no lo entrega a su superior jerárquico para la confección del balance de la mesa, no solicita los cambios correspondientes a la escasez de fichas detectada al superior jerárquico durante el desarrollo de los distintos juegos, procede al conteo de las fichas existentes en la banca en el momento del cierre de la mesa de juego, en coordinación con el cajero y su superior jerárquico, finalmente anota los movimientos.</i></p>
1	<p><i>No ejecuta funciones auxiliares a la dirección de juegos de mesa en casinos.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



Escala B

5	<p><i>Para la detección de posibles irregularidades del croupier o del cliente durante el desarrollo de los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte, Punto y Banca, Ruleta americana y Ruleta francesa, comprueba los materiales y la mesa de juego empleados en cuanto a su estado, número y ubicación durante los distintos momentos del juego; verifica las apuestas, retirada y entregas efectuadas por el cliente; detecta las fichas ubicadas de posible forma confusa; vigila las jugadas y acciones de los clientes y del croupier, exhaustivamente y evitando cualquier intento de fraude; detecta a las personas que muestran un comportamiento sospechoso, comunicando sus rasgos antropomórficos básicos al departamento de admisión. Verifica el cumplimiento íntegro de los distintos reglamentos de juego y los procedimientos internos a seguir.</i></p>
4	<p><i>Para la detección de posibles irregularidades del croupier o del cliente durante el desarrollo de los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte, Punto y Banca, Ruleta americana y Ruleta francesa, comprueba los materiales y la mesa de juego empleados en cuanto a su estado, número y ubicación durante los distintos momentos del juego; verifica las apuestas, retirada y entregas efectuadas por el cliente; detecta las fichas ubicadas de posible forma confusa; vigila las jugadas y acciones de los clientes y del croupier, evitando cualquier intento de fraude; detecta a las personas que muestran un comportamiento sospechoso, comunicando sus rasgos antropomórficos básicos al departamento de admisión. Verifica el cumplimiento íntegro de los distintos reglamentos de juego.</i></p>
3	<p><i>Para la detección de posibles irregularidades del croupier o del cliente durante el desarrollo de los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte, Punto y Banca, Ruleta americana y Ruleta francesa, comprueba los materiales y la mesa de juego empleados en cuanto a su estado, pero no en cuanto a su número ni a su ubicación durante los distintos momentos del juego; verifica las apuestas, retirada y entregas efectuadas por el cliente; es incapaz de detectar las fichas ubicadas de posible forma confusa; vigila las jugadas y acciones de los clientes y del croupier, distraídamente aunque intenta evitar cualquier intento de fraude; detecta a las personas que muestran un comportamiento sospechoso, comunicando sus rasgos antropomórficos básicos al departamento de admisión. Verifica el cumplimiento de los distintos reglamentos de juego.</i></p>
2	<p><i>Para la detección de posibles irregularidades del croupier o del cliente durante el desarrollo de los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte, Punto y Banca, Ruleta americana y Ruleta francesa, comprueba los materiales y la mesa de juego empleados en cuanto a su estado, pero no en cuanto a su número ni a su ubicación durante los distintos momentos del juego; verifica las apuestas, retirada y entregas efectuadas por el cliente; es incapaz de detectar las fichas ubicadas de posible forma confusa; vigila las jugadas y acciones de los clientes y del croupier, distraídamente aunque intenta evitar cualquier intento de fraude; no detecta a las personas que muestran un comportamiento sospechoso, por lo que no comunica sus rasgos antropomórficos básicos al departamento de admisión. Verifica el cumplimiento de los distintos reglamentos de juego.</i></p>
1	<p><i>No detecta posibles irregularidades del croupier o del cliente durante el desarrollo de los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte, Punto y Banca, Ruleta americana y Ruleta francesa.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



Escala C

5	<p><i>Para resolver las incidencias surgidas durante el desarrollo de los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte, Punto y Banca, Ruleta americana y Ruleta francesa, informa a los clientes sobre el reglamento y procedimientos internos a aplicar durante la conducción de los distintos juegos cortésmente, proyectando una imagen segura, profesional y de confianza; detiene el juego en el momento que detecta naipes dañados o marcados, únicamente por el tiempo imprescindible; resuelve las incidencias acaecidas durante el juego, tales como caídas de fichas, bolas y naipes, entre otros, inmediatamente y según lo establecido por el procedimiento interno; resuelve las posibles reclamaciones de los clientes por pago de premios o jugadas dudosas inmediatamente y recomponiendo las jugadas, en caso necesario y si el juego lo permite. Cuando las reclamaciones excedan de su responsabilidad o la solución aportada no haya satisfecho al cliente solicitan colaboración a su superior jerárquico.</i></p>
4	<p><i>Para resolver las incidencias surgidas durante el desarrollo de los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte, Punto y Banca, Ruleta americana y Ruleta francesa, informa a los clientes sobre el reglamento y procedimientos internos a aplicar durante la conducción de los distintos juegos, cortésmente, proyectando una imagen segura, profesional y de confianza; detiene el juego en el momento que detecta naipes dañados o marcados; resuelve las incidencias acaecidas durante el juego, tales como caídas de fichas, bolas y naipes, entre otros, inmediatamente y según lo establecido por el procedimiento interno; resuelve las posibles reclamaciones de los clientes por pago de premios o jugadas dudosas inmediatamente y recomponiendo las jugadas, en caso necesario y si el juego lo permite. Cuando las reclamaciones excedan de su responsabilidad o la solución aportada no haya satisfecho al cliente solicitan colaboración a su superior jerárquico.</i></p>
3	<p><i>Para resolver las incidencias surgidas durante el desarrollo de los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte, Punto y Banca, Ruleta americana y Ruleta francesa, informa a los clientes sobre el reglamento y procedimientos internos a aplicar durante la conducción de los distintos juegos, cortésmente, proyectando una imagen segura, profesional y de confianza; no detiene el juego en el momento que detecta naipes dañados, espera a finalizar la mano; resuelve las incidencias acaecidas durante el juego, tales como caídas de fichas, bolas y naipes, entre otros, según su criterio propio; resuelve las posibles reclamaciones de los clientes por pago de premios o jugadas dudosas inmediatamente y recomponiendo las jugadas, en caso necesario y si el juego lo permite. Cuando las reclamaciones excedan de su responsabilidad o la solución aportada no haya satisfecho al cliente solicitan colaboración a su superior jerárquico.</i></p>
2	<p><i>Para resolver las incidencias surgidas durante el desarrollo de los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte, Punto y Banca, Ruleta americana y Ruleta francesa, informa a los clientes sobre el reglamento y procedimientos internos a aplicar durante la conducción de los distintos juegos, cortésmente, proyectando una imagen segura, profesional y de confianza; no detiene el juego en el momento que detecta naipes dañados o marcados, espera a finalizar la mano; no resuelve todas las incidencias acaecidas durante el juego, tales como caídas de fichas, bolas y naipes, entre otros; resuelve las posibles reclamaciones de los clientes por pago de premios o jugadas dudosas inmediatamente pero no recompone las jugadas en caso necesario.</i></p>
1	<p><i>No resuelve las incidencias surgidas durante el desarrollo de los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte, Punto y Banca, Ruleta americana y Ruleta francesa.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



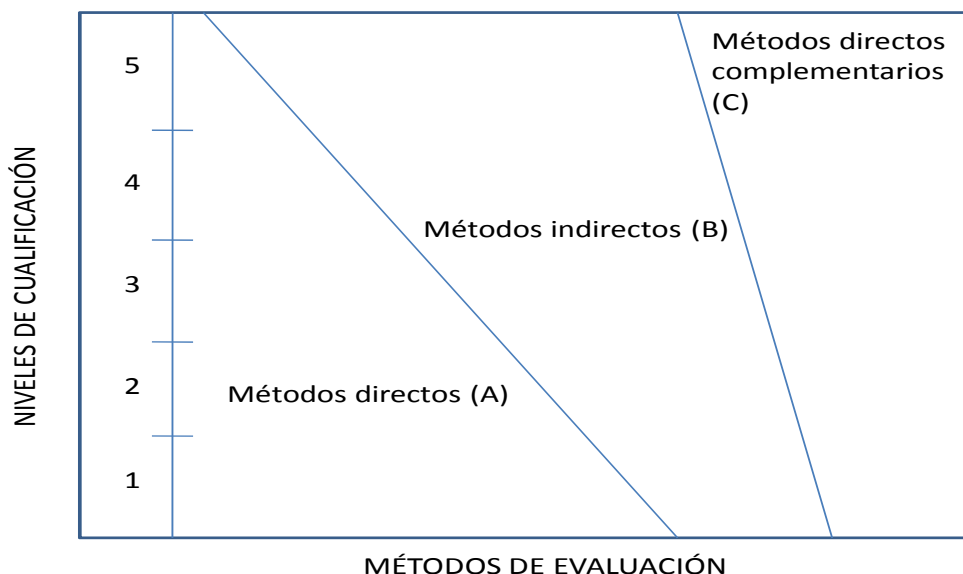
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
 - Observación en el puesto de trabajo (A)
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A)
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la aplicación de técnicas de supervisión para detectar posibles irregularidades, bien por parte del crupier o de los clientes, durante el desarrollo de los juegos de mesa en casinos (Black Jack, Póquer con y sin descarte, Punto y Banca, Ruleta Americana y Ruleta francesa) se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una



entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.

- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 2. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo



de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) En la situación profesional de evaluación se considerarán las siguientes orientaciones:
- La persona candidata debe mostrar conocimiento pleno de la normativa vigente de carácter autonómico de cualquiera de los juegos de mesa a los que se refiere la detección de posibles irregularidades.
 - Si fuera posible, considerar el desarrollo de la SPE en un entorno real, con un número de clientes o de mesas de juego adecuado a la competencia de su actividad profesional.
 - Los supuestos clientes representarán distintos tipos de roles de personalidad característicos de los clientes de este servicio.
- i) Durante el desarrollo de la SPE se constatarán las “actitudes” en el ámbito profesional de la persona candidata referidas en la UC1768_1: “Comunicarse con diferentes interlocutores habituales en establecimientos de juegos de azar” que se incluye en la Cualificación Profesional de ACTIVIDADES PARA EL JUEGO EN MESAS DE CASINO, tales como:
- Proyección protocolarizada de la imagen del establecimiento en el trato al cliente.
 - Aplicación de fórmulas de cortesía, pautas de comportamiento y técnicas de comunicación protocolarias en este tipo de establecimientos.
 - Mantenimiento de postura corporal acorde a la función desempeñada y a lo establecido por la organización.
 - Transmisión y recepción de información operativa y rutinaria con clientes.
 - Respeto a la confidencialidad y privacidad del cliente.
 - Atención protocolaria a las reclamaciones y quejas de clientes.
 - Aplicación de medidas de prevención que garanticen la seguridad personal en caso de quejas y reclamaciones de clientes.



GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN ACTIVIDADES PARA EL JUEGO EN MESAS DE CASINOS

Abanico: Forma de exponer los naipes, de manera que todos se vean, extendiéndose en un semicírculo.

Anticipo inicial: Al iniciar la sesión, cada mesa recibe su anticipo inicial o “banca”, compuesto por una cantidad de fichas y placas de valor, que serán colocadas de una forma determinada en el área de trabajo.

Anuncio de “hagan juego”: Expresión utilizada para anunciar el inicio del turno de apuestas.

Anuncio de “no va más”: Expresión utilizada para anunciar el final del turno de apuestas.

Anuncio de “último pase de la mesa/noche”: Expresión utilizada para anunciar el cierre de la mesa, en los juegos de cartas.

Anuncio de “última bola de la mesa/noche”: Expresión utilizada para anunciar el cierre de la mesa, en los juegos de ruleta.

Apilar: Acción de reunir 20 fichas del mismo color en montones o “stacks”.

Apostar: Operación de asignar un montón de fichas a un determinado número o números, color, o zona de la ruleta.

Apuestas múltiples en juegos de Ruleta:

- **Pleno:** consiste en hacer la apuesta en uno cualquiera de los treinta y siete números y proporciona a la persona jugadora acertante treinta y cinco veces el valor de su apuesta o postura, que no pierde.
- **Caballo o pareja:** consiste en colocar la apuesta sobre la línea que separa dos números y proporciona a la persona jugadora acertante diecisiete veces el valor de su apuesta o postura, que no pierde.
- **Fila transversal:** consiste en hacer la apuesta a los tres números contiguos que constituyen una fila del paño, colocando su apuesta en medio de la línea longitudinal que separa las filas de los espacios laterales destinados a las suertes sencillas. En el caso de salir uno de los tres números, proporciona a la persona jugadora acertante once veces el valor de su apuesta o postura, que no pierde.
- **Cuadro** (jugar a los cuatro): consiste en hacer la apuesta sobre cuatro números contiguos que forman un cuadro del paño, colocándose la postura o apuesta en el punto de intersección de las líneas que separan dichos números.



En el caso de salir uno de los cuatro números, proporciona a la persona jugadora acertante ocho veces el valor de su apuesta o postura, que no pierde.

- **Seisena** o doble fila transversal: consiste en hacer la apuesta sobre seis números situados en dos filas transversales consecutivas y proporciona a la persona jugadora acertante cinco veces el valor de su apuesta o postura, que no pierde.
- **Columna:** consiste en hacer la apuesta sobre los doce números que integran una columna y proporciona a la persona jugadora acertante dos veces el valor de su apuesta o postura, que no pierde.
- **Docena:** esta apuesta se podrá hacer sobre los números del 1 al 12 (primera docena), sobre los números del 13 al 24 (segunda docena) o sobre los números del 25 al 36 (tercera docena) y proporciona a la persona jugadora acertante dos veces el valor de su apuesta o postura.
- **Dos columnas o columna a caballo:** consiste en hacer la apuesta sobre veinticuatro números del paño correspondientes a dos docenas. La posible ganancia será la mitad de la cantidad apostada, que no pierde.
- **Dos docenas o docena a caballo:** consiste en hacer la apuesta sobre veinticuatro números del paño pertenecientes a dos docenas. La posible ganancia será la mitad de la cantidad apostada, que no se pierde.

Apuestas sencillas en juegos de Ruleta: La persona ganadora conservará la cantidad apostada y podrá retirarla en las siguientes modalidades y combinaciones, siendo la ganancia la cantidad apostada:

- **Números pares o impares:** agrupados en el paño en los lugares “Par” o “Impar”, respectivamente.
- **Números de color rojo o negro:** agrupados en el paño en los lugares “Rojo” o “Negro”, respectivamente.
- **Falta:** Cualquier número comprendido entre el 1 y el 18, ambos incluidos, agrupados en el paño en el lugar “Falta”.
- **Pasa:** Cualquier número comprendido entre el 19 y el 36, ambos incluidos, agrupados en el paño en el lugar “Pasa”.

Banca: Dotación de fichas con la que cada mesa de juego inicia la sesión.

Baraja: Conjunto de naipes o cartas. La baraja francesa y la baraja inglesa están formadas por 52 cartas.

Barajar: Mezclar las cartas.

Barrer o limpiar: Esta operación es la utilizada para, una vez ha salido el número ganador, dejar en el paño las apuestas premiadas, retirando todas las demás

Black-Jack: El Black-Jack o veintiuno es un juego de azar practicado con naipes de los denominados de contrapartida, en el que los participantes juegan contra el



establecimiento, siendo el objeto del juego alcanzar veintiún puntos o acercarse a ellos sin pasar de este límite.

Bola: Esfera de color blanco o marfil, de aproximadamente 2 cm. de diámetro, utilizada para determinar el número ganador. A cada ruleta se asignan dos bolas, la primera estará normalmente en funcionamiento y la segunda quedará de reserva.

Caja de efectivo: Caja recipiente instalada bajo la mesa de juego, destinada a recibir el efectivo, que será introducido por una ranura.

Caja de propinas: Caja recipiente instalada bajo la mesa, destinada a recibir las fichas entregadas por los jugadores como propina.

Cilindro: El cilindro es generalmente de madera, de aproximadamente 56 centímetros, en su interior se encuentra un disco giratorio sostenido por un eje metálico. Este disco, cuya parte superior presenta una superficie ligeramente cóncava, está dividido en 37 casillas radiales, separadas por pequeños tabiques metálicos. Dichos compartimentos, alternativamente rojos y negros, están numerados del 1 al 36, más el cero, que suele ser blanco o verde, pero no podrá ser rojo ni negro.

Cortar: El corte es la operación utilizada para dividir los “Stacks” en fracciones de 1-2-3-4 y 5 fichas.

Croupier: Persona encargada de asistir a los jugadores de una mesa, es quien paga las apuestas y controla el desarrollo del juego junto al Jefe de mesa.

Distribuidor, sabot o zapato: El distribuidor es un recipiente o cajetín donde se introducen las cartas, una vez barajadas convenientemente, para proceder a su distribución. En él se deslizan apareciendo de una en una

Empujar stacks: Esta operación se realiza para mover cantidades de montones de fichas o stacks, deslizándolos por el paño desde la zona de trabajo del Croupier hasta el jugador, sorteando las posibles apuestas ya colocadas.

Ficha: Elemento empleado como medio de cambio que representa el dinero del jugador.

Jefe de Mesa: Supervisor de una o varias mesas de juego.

Jefe de sección o Pit Boss: Persona encargada de supervisar grupos de juegos del casino.

Jugadas posibles en el juego de Póquer:

- **Escalera Real de color:** es la combinación formada por los cinco naipes de mayor valor de un mismo palo de la baraja, con el siguiente orden correlativo: As, Rey, Dama, Jota y diez. Se pagará cien veces el valor de la apuesta.
- **Escalera de color:** es la formada por cinco cartas del mismo palo, en orden correlativo, sin que éste coincida con los naipes de mayor valor. Se pagará cinco veces el valor de la apuesta.



- **Póquer:** es la combinación formada por cuatro cartas de un mismo valor. Se pagará veinte veces el valor de la apuesta.
- **Full:** es la combinación formada por tres cartas de un mismo valor y otras dos del mismo valor. Se pagará siete veces el valor de la apuesta.
- **Color:** es la combinación formada por cinco cartas no correlativas de un mismo palo de la baraja. Se pagará cinco veces el valor de la apuesta.
- **Escalera:** es la combinación formada por cinco cartas en orden correlativo de distinto palo de la baraja. Se pagará cuatro veces el valor de la apuesta.
- **Trío:** es la combinación formada por tres cartas del mismo valor. Se pagará tres veces el valor de la apuesta.
- **Doble pareja:** es la combinación formada por dos cartas del mismo valor y otras dos de igual valor pero distinto al de las anteriores. Se pagará dos veces el valor de la apuesta.
- **Pareja:** es la combinación formada por dos cartas de igual valor. Se pagará una vez el valor de la apuesta.
- **Cartas mayores:** esta combinación se dará cuando no se produzca ninguna de las combinaciones anteriores y los naipes de la persona jugadora sean de mayor valor que las de la persona que ejerza como croupier. Se entenderá que los naipes son mayores atendiendo en primer lugar a la carta de mayor valor. Si fueran iguales a la del siguiente valor y así sucesivamente en orden decreciente. Se pagará una vez el valor de la apuesta.

Lavado de manos: Operación por la que el croupier muestra “manos limpias” para evidenciar transparencia en la acción. Se realiza siempre al entrar y al salir de la mesa.

Mano: Cartas que el jugador está esperando o turno de juego de cartas en el que se está participando en ese momento.

Mazo: Grupo de varias barajas.

Marca o Botón: Es un disco que indica la posición de la mano y que deberá avanzar con cada nuevo reparto en el sentido contrario al de las agujas del reloj. Indica los jugadores a quienes corresponde poner las ciegas.

Marcadores: Es propio del juego de la Ruleta Americana y se compone de una ficha de cada color que tiene la mesa. Su valor lo determina el jugador al comprar las fichas.

Mesa: Elemento de juego que sirve de base sobre la que se sitúa el paño o tapete.

Naipes o cartas: Cada una de las 52 de las que se compone una baraja, diferenciadas por cuatro palos y doce puntuaciones.

Pala: La pala es un instrumento de madera utilizado en el juego del Punto y Banca compuesto de un mango y de una hoja larga, fina y flexible, con los filos casi



cortantes para facilitar la operación de recogida de las cartas depositadas en el paño.

Paño o tapete: Superficie de la mesa donde se colocan las apuestas. Según el juego de casino, está dividido en secciones, cuadros, números y otras alternativas.

Picar: Operación de coger con ambas manos fichas seleccionándolas por colores.

Pit: Área de un casino destinada a juego.

Propina: Cantidades que los jugadores entregan, fruto de su liberalidad, que se integran en el denominado Tronco.

Punto y Banca: Es un juego de naipes de contrapartida, cuya característica esencial reside en que los participantes juegan contra el establecimiento organizador. El punto y banca es un juego de cartas que enfrenta a varios jugadores entre sí, pudiendo el resto de aquellos apostar tanto a favor de la banca como contra ella. Corresponde en todo caso al establecimiento el ejercicio de la banca.

Plantarse: No pedir más cartas y quedarse con la mano que se tiene.

Ruleta: La ruleta es un juego de azar, de los denominados de contrapartida, cuya característica esencial reside en que los participantes juegan contra el establecimiento organizador, dependiendo la posibilidad de ganar del movimiento de una bola y su ulterior parada dentro de una rueda horizontal giratoria dividida radialmente en treinta y siete casilleros numerados del uno al treinta y seis, más el cero. Variedades: ruleta francesa y ruleta americana.

Señalizador o Dolly: Este pequeño instrumento, es utilizado para señalar el número ganador en el Juego de Ruleta.

“T”: Instrumento de material transparente que se utiliza para ayudar a introducir los billetes en la caja de efectivo.

Tabla de Pagos: Establece la cantidad de fichas a pagar en cada apuesta ganadora en el Juego de la Ruleta.

Tablero de mínimos y máximos: Espacio informativo en el que figuran las apuestas mínimas y máximas autorizadas.