

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA

8018 *Real Decreto 561/2011, de 20 de abril, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de tres cualificaciones profesionales de la familia profesional hostelería y turismo.*

La Ley Orgánica 5/2002, de 9 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional tiene por objeto la ordenación de un sistema integral de formación profesional, cualificaciones y acreditación, que responda con eficacia y transparencia a las demandas sociales y económicas a través de las diversas modalidades formativas. Para ello, crea el Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional, definiéndolo en el artículo 2.1 como el conjunto de instrumentos y acciones necesarios para promover y desarrollar la integración de las ofertas de la formación profesional, a través del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, así como la evaluación y acreditación de las correspondientes competencias profesionales, de forma que se favorezca el desarrollo profesional y social de las personas y se cubran las necesidades del sistema productivo.

El Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, tal como indica el artículo 7.1, se crea con la finalidad de facilitar el carácter integrado y la adecuación entre la formación profesional y el mercado laboral, así como la formación a lo largo de la vida, la movilidad de los trabajadores y la unidad del mercado laboral. Dicho catálogo está constituido por las cualificaciones identificadas en el sistema productivo y por la formación asociada a las mismas, que se organiza en módulos formativos.

En desarrollo del artículo 7, se establecieron la estructura y el contenido del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, modificado por el Real Decreto 1416/2005, de 25 de noviembre. Con arreglo al artículo 3.2, según la redacción dada por este último real decreto, el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales permitirá identificar, definir y ordenar las cualificaciones profesionales y establecer las especificaciones de la formación asociada a cada unidad de competencia; así como establecer el referente para evaluar y acreditar las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación.

Por el presente real decreto se establecen tres nuevas cualificaciones profesionales, correspondientes a la Familia profesional Hostelería y Turismo, que se definen en los Anexos 540 a 542, así como sus correspondientes módulos formativos, avanzando así en la construcción del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional.

Las Comunidades Autónomas han participado en la elaboración de las cualificaciones que se anexan a la presente norma a través del Consejo General de Formación Profesional en las fases de solicitud de expertos para la configuración del Grupo de Trabajo de Cualificaciones, contraste externo y en la emisión del informe positivo que de las mismas realiza el propio Consejo General de Formación Profesional, necesario y previo a su tramitación como Real Decreto.

Según establece el artículo 5.1 de la Ley Orgánica 5/2002, de 9 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, corresponde a la Administración General del Estado, en el ámbito de la competencia exclusiva que le es atribuida por el artículo 149.1.1.^a y 30.^a de la Constitución Española, la regulación y la coordinación del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional, sin perjuicio de las competencias que corresponden a las Comunidades Autónomas y de la participación de los agentes sociales.

Conforme al artículo 7.2 de la misma ley orgánica, se encomienda al Gobierno, previa consulta al Consejo General de la Formación Profesional, determinar la estructura y el contenido del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y aprobar las cualificaciones que proceda incluir en el mismo, así como garantizar su actualización

permanente. El presente real decreto ha sido informado por el Consejo General de Formación Profesional y por el Consejo Escolar del Estado, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 9.1 del Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre.

En la redacción final del proyecto y de los anexos que lo acompañan se han tenido en cuenta las observaciones del Dictamen del Consejo Escolar del Estado n.º 65/2010, de 5 de octubre, respecto a la actualización de los ministerios coproponentes del proyecto, las titulaciones universitarias de los formadores y a los criterios de evaluación a incluir en las capacidades a completar en un entorno real de trabajo.

En su virtud, a propuesta de los Ministros de Educación, y de Trabajo e Inmigración, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 15 de abril de 2011,

DISPONGO:

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

Este real decreto tiene por objeto establecer determinadas cualificaciones profesionales y sus correspondientes módulos formativos, que se incluyen en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, regulado por el Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, modificado por el Real Decreto 1416/2005, de 25 de noviembre. Dichas cualificaciones y su formación asociada correspondiente tienen validez y son de aplicación en todo el territorio nacional y no constituyen una regulación del ejercicio profesional.

Artículo 2. *Cualificaciones profesionales que se establecen.*

Las Cualificaciones profesionales que se establecen corresponden a la Familia Profesional Hostelería y Turismo y son las que a continuación se relacionan, ordenadas por Niveles de cualificación, cuyas especificaciones se describen en los anexos que se indican:

| | |
|--|-------------|
| Operaciones para el juego en establecimientos de bingo. Nivel 1. | Anexo DXL |
| Actividades para el juego en mesas de casinos. Nivel 2. | Anexo DXLI |
| Dirección y producción en pastelería. Nivel 3. | Anexo DXLII |

Disposición adicional única. *Actualización.*

Atendiendo a la evolución de las necesidades del sistema productivo y a las posibles demandas sociales, en lo que respecta a las cualificaciones establecidas en el presente real decreto, se procederá a una actualización del contenido de los anexos cuando sea necesario, siendo en todo caso antes de transcurrido el plazo de cinco años desde su publicación.

Disposición final primera. *Título competencial.*

Este real decreto se dicta en virtud de las competencias que atribuye al Estado el artículo 149.1.1.ª, sobre regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales y 30.ª de la Constitución que atribuye al Estado la competencia para la regulación de las condiciones de obtención, expedición y homologación de los títulos académicos y profesionales.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

El presente real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Dado en Madrid, el 20 de abril de 2011.

JUAN CARLOS R.

El Ministro de la Presidencia,
RAMÓN JÁUREGUI ATONDO

ANEXO DXL

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: OPERACIONES PARA EL JUEGO EN ESTABLECIMIENTOS DE BINGO

Familia Profesional: Hostelería y Turismo

Nivel: 1

Código: HOT540_1

Competencia general

Realizar, bajo supervisión, las operaciones relacionadas con el desarrollo del juego del bingo, aplicando el reglamento vigente en su admisión al establecimiento, vendiendo a los clientes los cartones para que se desarrolle el juego, locutando los números y abonando los premios correspondientes así como intercambiar información operativa en actividades rutinarias relacionadas con el juego del bingo.

Unidades de competencia

UC1765_1: Realizar las actividades propias de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar.

UC1766_1: Realizar las operaciones auxiliares y de venta de cartones propias de una sala de juego de bingo.

UC1767_1: Realizar las actividades referidas a la locución de números y pago de premios en salas de bingo.

UC1768_1: Comunicarse con diferentes interlocutores habituales de establecimientos de juegos de azar.

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en pequeñas y medianas empresas del sector privado de juego del bingo, realizando sus funciones como locutor y vendedor, bajo la supervisión de un jefe de mesa de bingo, jefe de sala o superior jerárquico equivalente.

En aplicación de la normativa vigente referida a la admisión de clientes en establecimientos de juegos de azar, puede desempeñar sus funciones como personal de admisión y control.

Sectores Productivos

Esta cualificación se ubica en el sector de juegos de azar y recreativos, concretamente en el subsector de salas de bingo, en el que se desarrolla este juego reglamentado por la normativa vigente.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Locutor-vendedor de bingo.

Empleado admisión y control sala juego.

Formación Asociada (210 horas)

Módulos Formativos

MF1765_1: Admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar. (60 horas)

MF1766_1: Venta de cartones de bingo. (60 horas)

MF1767_1: Locución y pago de premios en salas de bingo. (30 horas)

MF1768_1: Operaciones básicas de comunicación en establecimientos de juegos de azar. (60 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1: REALIZAR LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE ADMISIÓN Y CONTROL DE CLIENTES EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS DE AZAR

Nivel: 1

Código: UC1765_1

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Poner a punto el puesto de trabajo para la realización de operaciones pautadas de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar.

CR 1.1 Las aplicaciones informáticas y otros medios propios del puesto de trabajo del mostrador de admisión de clientes en establecimientos de juegos de azar, se comprueban en lo referido a su disponibilidad, con el fin de que estén disponibles antes de la apertura de la sala.

CR 1.2 El listado de clientes que tienen prohibido el acceso a la sala de juego se actualiza antes de su apertura, de acuerdo a los archivos facilitados por la Administración competente.

CR 1.3 El cierre de los medios informáticos se efectúa al final de la jornada, realizando copias de seguridad de los archivos que eviten la pérdida de datos susceptibles de posibles inspecciones.

CR 1.4 Las anomalías o disfunciones detectadas en la comprobación del puesto de trabajo, se comunican con prontitud al superior jerárquico para su subsanación.

RP 2: Identificar a los clientes que pretenden acceder al establecimiento de juego siguiendo el protocolo establecido y consultando el registro de prohibidos para controlar el acceso a la sala de juego.

CR 2.1 El acceso a la sala se controla en cumplimiento de la legislación vigente, solicitando al cliente en la forma establecida por el procedimiento interno, su documento de identificación personal.

CR 2.2 La identificación del cliente, por medio de su documento de identidad, se realiza consultando el registro de prohibidos emitido por la administración competente y verificando si figura en él.

CR 2.3 La autorización de acceso, en su caso, se informa verbalmente al cliente en el modo establecido por el procedimiento interno y se procede a la consulta de ficha de cliente.

CR 2.4 La denegación de acceso, en su caso, se notifica verbalmente al cliente y en el modo establecido por el procedimiento interno, devolviéndole su documento de identidad.

CR 2.5 Las causas administrativas que impiden el acceso al establecimiento se informan al cliente, si así lo solicita, cumpliendo el reglamento vigente.

CR 2.6 Las reclamaciones o incidentes producidos por clientes a los que se ha denegado su acceso al establecimiento de juego, se comunican inmediatamente al jefe de sala o superior jerárquico equivalente en previsión de un agravamiento de la situación.

CR 2.7 La devolución del documento de identificación del cliente se realiza una vez comprobada o introducida su ficha en la base de datos del establecimiento.

CR 2.8 Las medidas relativas a la prevención de riesgos laborales físicos, como movimientos repetitivos, posturas forzadas y las propias condiciones del puesto, como utilización de pantallas, ruidos de máquinas, ruido en general, iluminación y luminancia, temperatura, ventilación, climatización, dióxido y monóxido de carbono procedentes del humo del tabaco, se adoptan de acuerdo con el Plan de prevención establecido.

CR 2.9 Las medidas relativas a la prevención de riesgos laborales psicológicos, como carga de trabajo, trabajo nocturno y rotación de turnos que puedan ser causantes de estrés o de riesgos psicosociales, se adoptan de acuerdo con el Plan de prevención establecido.

CR 2.10 Las actividades relativas a la atención a clientes, especialmente las relacionadas con la admisión y control de clientes, se realizan aplicando los procedimientos internos que garanticen la seguridad personal.

RP 3: Operar con bases de datos informáticas de establecimientos de juegos de azar según las instrucciones recibidas y accediendo a las fichas personales de los clientes o procediendo a su registro con el fin de mantenerlas actualizadas.

CR 3.1 La utilización de las bases de datos de los clientes se realiza respetando la legislación vigente relativa a protección de datos personales.

CR 3.2 La existencia de la ficha de cliente en las bases de datos propias se verifica con los datos aportados por el documento de identificación personal.

CR 3.3 El registro de los datos del cliente se realiza, una vez comprobada la ausencia de ficha abierta en la aplicación informática, actualizando la base de datos del establecimiento.

CR 3.4 La devolución del documento de identificación del cliente se realiza una vez comprobada o introducida su ficha en la base de datos del establecimiento.

CR 3.5 Las normas relativas a la seguridad en la utilización de equipos informáticos se aplican en el desarrollo de las tareas, minimizando los riesgos derivados de ellas.

RP 4: Realizar el cobro de entradas a establecimientos de juegos de azar, bajo supervisión y de acuerdo con los procedimientos internos establecidos y los medios disponibles.

CR 4.1 La solicitud de compra de la entrada que da acceso al establecimiento de juego, si fuera necesaria, se atiende cortésmente y aplicando el procedimiento interno establecido por la empresa.

CR 4.2 El cobro de la entrada se realiza aceptando los medios de pago establecidos por la empresa y utilizando los medios tecnológicos disponibles, tales como datáfono o expendedora de tiques.

CR 4.3 El cambio de efectivo, en caso necesario, se entrega al cliente, verificando su exactitud y facilitando la comprobación del cliente.

CR 4.4 La entrada al establecimiento se entrega al cliente y se informa, en su caso, acerca de los servicios a que da derecho su pago.

CR 4.5 Los arqueos de caja se efectúan al principio y al final de la jornada aplicando las normas de seguridad establecidas internamente por la empresa.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Establecimientos de juegos de azar. Mostrador de admisión y control de clientes, en salas de juego de bingo, casinos o salones de juegos. Medios informáticos, programas informáticos y material de oficina. Medios de cobro. Uniformes y acreditaciones personales.

Productos y resultados:

Comprobación de disponibilidad de aplicaciones informáticas dedicadas a la admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar. Comprobación y registro de bases de datos de clientes. Actualización de listados internos, de clientes con acceso prohibido a establecimientos de juegos de azar. Comprobación de documentación identificativa de clientes. Aplicación de la normativa vigente de la administración competente en el control de acceso de clientes a la sala de juego. Detección e información a clientes de denegación de acceso. Comunicación a sus superiores de incidencias y reclamaciones durante la admisión y control de clientes. Aplicación de normas de prevención de riesgos laborales en la operativa habitual. Operaciones de cobro de entradas de acceso a establecimientos de juego según procedimientos internos. Arqueos iniciales y finales de caja efectuados.

Información utilizada o generada:

Registros de clientes en bases de datos. Listado de clientes con acceso prohibido a la sala de juego, facilitados por la administración competente. Reglamentación de la administración competente referida a la prohibición de acceso a clientes. Normativa de protección de datos. Medidas específicas establecidas de prevención de riesgos laborales. Información sobre servicios ofertados en el establecimiento. Documentos justificativos del cobro de entradas. Manuales de procedimientos internos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2: REALIZAR LAS OPERACIONES AUXILIARES Y DE VENTA DE CARTONES PROPIAS DE UNA SALA DE JUEGO DE BINGO**Nivel: 1****Código: UC1766_1****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP 1: Realizar operaciones auxiliares en salas de juego de bingo, bajo supervisión y siguiendo procedimientos establecidos, para facilitar el desarrollo del juego con agilidad, eficacia y transparencia.

CR 1.1 Los rotuladores destinados a tachar o marcar de forma indeleble los números en los cartones de juego de bingo se proporcionan a los clientes antes del inicio de la partida.

CR 1.2 Los marcadores o testigos que identifican la mesa donde se encuentra el cliente que ha cantado bingo o línea, se ubican en los lugares de la sala predeterminados por la empresa, disponiendo fácilmente de ellos durante el juego.

CR 1.3 Las señales acústicas de la zona destinada a los vendedores se comprueban en lo referido a su funcionamiento, para el buen desarrollo de la jornada, informando a su superior jerárquico en caso de disfunción.

CR 1.4 La provisión de efectivo para la venta de cartones se solicita al cajero en la mesa de control al principio de la jornada laboral, liquidando su venta al final de la jornada.

CR 1.5 Las tarjetas para señalar cambios pendientes de pago a clientes se comprueban en cuanto a su clase, número y disponibilidad.

CR 1.6 La previsión de cartones a la venta para la primera partida se realiza solicitando a los clientes de las diferentes zonas de la sala, el número de cartones que desea jugar.

CR 1.7 Los cartones de juego de bingo necesarios para la primera partida se solicitan a la mesa de control por series completas.

CR 1.8 Las normas relativas a la seguridad en la utilización de equipos y materiales propios de la sala de juego se aplican en el desarrollo de las tareas, minimizando los riesgos derivados de ellas.

RP 2: Realizar las actividades protocolarizadas de venta y cobro de cartones del juego de bingo a los clientes, bajo supervisión y de forma que se cumplan los objetivos comerciales de la empresa.

CR 2.1 La retirada de cartones jugados y no premiados de cada mesa, si los hubiera, se realiza con prontitud antes de la venta de los siguientes, evitando posibles fraudes y se procede a su eliminación en el lugar dispuesto por la empresa.

CR 2.2 Los cartones se ofrecen a la venta atendiendo a su numeración correlativa, cumpliendo con el reglamento del juego del bingo y garantizando la transparencia del mismo.

CR 2.3 La venta se efectúa exclusivamente en la propia mesa de los clientes, por orden de acomodación a la misma, comprobando que todos los clientes de la zona de venta asignada han sido atendidos.

CR 2.4 La venta de cartones se efectúa con el ritmo que permita realizar el número de partidas óptimo establecido por la empresa, en función de la afluencia de clientes.

CR 2.5 Los cartones no vendidos en una primera vuelta, se ofrecen de nuevo a los clientes, a otros vendedores o al vendedor de cierre hasta conseguir la venta de la totalidad de los cartones antes del inicio de una nueva partida.

CR 2.6 Los cartones que faltan durante la venta, en caso de que los clientes deseen jugar más unidades, se solicitan verbalmente al vendedor de cierre.

CR 2.7 Los cartones se cobran a los clientes en efectivo, en el acto y al precio unitario establecido por la legislación vigente.

CR 2.8 Los cambios de dinero pendientes de entrega a los clientes se marcan con las tarjetas correspondientes y se devuelve el efectivo durante la partida en curso.

CR 2.9 El fin de la venta de cartones se produce una vez atendidas todas y cada una de las zonas y revisado este extremo por el vendedor de cierre.

CR 2.10 El número de cierre de los cartones correspondiente al último cartón vendido se comunica a la mesa de control, para que el jefe de mesa anuncie los cartones vendidos, los premios y el comienzo de la partida.

CR 2.11 La venta de cartones para la siguiente partida se comienza una vez comprobado que el bingo cantado por el cliente es correcto y se cierra la partida.

CR 2.12 Las actividades relativas a la atención a clientes, especialmente las relacionadas con la venta y el cobro de cartones se realizan aplicando los procedimientos internos que garanticen la seguridad personal.

RP 3: Liquidar la recaudación de la venta de cartones de cada partida, bajo supervisión, y siguiendo pautas establecidas, para que el cajero proceda a su distribución entre premios y caja, respetando el reglamento vigente del juego del bingo.

CR 3.1 La recaudación producto de la venta de cartones se liquida al cajero una vez se haya cantado la primera línea o líneas y se haya verificado que son pertinentes.

CR 3.2 El efectivo para cambios se solicita al cajero en función de las monedas de cambio establecidas internamente y el cambio sobrante.

CR 3.3 Los cambios pendientes de pago a los clientes se solicitan al cajero según el número y el importe de las tarjetas entregadas.

CR 3.4 Los cartones para la venta siguiente se solicitan a la mesa de control, por series completas y según los cartones vendidos en la partida anterior y el número de clientes presentes en la sala.

CR 3.5 Los cambios pendientes de pago a los clientes se devuelven antes del término de la partida, recogiendo las tarjetas marcadoras para saldar la deuda contraída por el cliente.

RP 4: Facilitar el desarrollo del juego, bajo supervisión y según los protocolos establecidos, realizando las actividades de control necesarias para que éste se desarrolle con eficacia y transparencia.

CR 4.1 La zona de venta se controla, interrumpiendo la jugada en el momento que el cliente cante un premio mediante señales acústicas, tales como timbres o repetición en voz alta del premio, para detener la locución de las bolas.

CR 4.2 El cartón del cliente que canta línea, se solicita para su comprobación por parte del vendedor y su número de serie se comunica verbalmente a la mesa de control para su verificación.

CR 4.3 El cartón con la línea premiada se asegura que ha sido comprobado por el jefe de mesa, bien sea de forma visual u oral.

CR 4.4 La mesa donde se encuentra el cliente afortunado con la línea, se marca con el testigo, devolviendo al cliente su cartón para que pueda continuar la partida.

CR 4.5 El cartón del cliente que canta bingo, se solicita para su comprobación por parte del vendedor y su número de serie se comunica a la mesa de control para su verificación.

CR 4.6 El cartón con el bingo premiado se asegura que ha sido comprobado, bien sea de forma visual u oral.

CR 4.7 La mesa donde se encuentra el cliente premiado con el bingo se marca con el testigo, devolviendo el cartón al cliente para que pueda cobrar el premio.

CR 4.8 Las medidas relativas a la prevención de riesgos laborales físicos, como movimientos repetitivos, posturas forzadas y las propias condiciones del puesto, como utilización de pantallas, ruidos de máquinas, ruido en general, iluminación y luminancia, temperatura, ventilación, climatización, dióxido y monóxido de carbono procedentes del humo del tabaco, se adoptan de acuerdo con el Plan de prevención establecido.

CR 4.9 Las medidas relativas a la prevención de riesgos laborales psicológicos, como carga de trabajo, trabajo nocturno y rotación de turnos que puedan ser causantes de estrés o de riesgos psicosociales, se adoptan de acuerdo con el Plan de prevención establecido.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Establecimientos de juegos de azar. Instalaciones destinadas al desarrollo del juego de bingo. Material de oficina. Mobiliario específico de salas de juego de bingo. Tarjetas de cambio. Efectivo para cambios. Testigos para identificar a los clientes premiados. Timbres o señales acústicas de zona para interrumpir la jugada en caso de premio. Cartones del juego del bingo. Uniformes y acreditaciones personales.

Productos y resultados:

Comprobación de la disponibilidad de materiales y utensilios de juego tales como, rotuladores, cartones, testigos y señales acústicas de zona. Comprobación de cambios de moneda y tarjetas de cambio destinados a la venta de cartones del juego de bingo. Realización de las operaciones de venta y cobro de cartones de juego de bingo a los clientes según procedimientos internos. Liquidación de la venta de cartones del juego del bingo según procedimientos internos. Realización de las operaciones de comprobación y control durante el desarrollo de las partidas del juego de bingo según procedimientos internos. Intervención protocolarizada ante la aparición de premios. Aplicación de normas de prevención de riesgos laborales en la operativa habitual.

Información utilizada o generada:

Reglamento del juego del bingo de la administración competente, en lo referido a la venta de cartones. Manuales de procedimientos internos de la sala de juego de bingo. Medidas específicas establecidas en el plan de prevención de riesgos laborales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3: REALIZAR LAS ACTIVIDADES REFERIDAS A LA LOCUCIÓN DE NÚMEROS Y PAGO DE PREMIOS EN SALAS DE BINGO

Nivel: 1

Código: UC1767_1

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Poner a punto el puesto de trabajo, para la realización de operaciones de locución en salas de bingo según los procedimientos internos establecidos.

CR 1.1 Los sistemas de megafonía necesarios para realizar la locución de los números de las bolas se comprueban en lo referido a su funcionamiento, en evitación de incidencias en el trascurso del juego.

CR 1.2 La comprobación del juego de bolas del bombo se realiza verificando que están todos los números y mostrando estos en los paneles luminosos e informativos, evitando incidencias y asegurando la transparencia en el juego.

CR 1.3 Las anomalías o disfunciones detectadas en la comprobación del puesto de trabajo, se comunican con prontitud al superior jerárquico para su subsanación.

CR 1.4 El serpentín del bombo de las bolas del juego de bingo se comprueba en evitación de atascos y alteraciones en el desarrollo de posteriores partidas.

CR 1.5 Las normas relativas a la seguridad en la utilización de equipos y materiales propios de la sala de juego, tales como pantallas, ordenadores, micrófonos o bombo, se aplican en el desarrollo de las tareas, minimizando los riesgos derivados de ellas.

RP 2: Locutar de forma protocolarizada los números de las bolas extraídas del bombo, en tono alto, claro y cortado, para asegurar su comprensión por parte de los clientes de la sala de bingo.

CR 2.1 Los números pertenecientes a las bolas extraídas del bombo, se visualizan en el monitor procediendo a su locución inmediata.

CR 2.2 La locución de los números se realiza en tono alto, claro y cortado, con un ritmo continuo y repitiendo aquellos números que puedan generar confusión, tales como las decenas de los números sesenta y setenta.

CR 2.3 El número cantado se marca en la pantalla para que se refleje en los paneles distribuidos por la sala, de forma que sirvan de información al cliente.

CR 2.4 La locución de los números pertenecientes a las bolas se detiene una vez que el cliente o posibles clientes han cantado línea y se anuncia este hecho por megafonía, informándoles de un posible premio.

CR 2.5 La partida se reactiva de nuevo tras comprobar que la línea ha sido correcta, continuando la locución con el anuncio del siguiente número.

CR 2.6 La locución de los números pertenecientes a las bolas se detiene una vez que el cliente o posibles clientes han cantado bingo, y se anuncia este hecho por megafonía, informándoles de un posible premio.

CR 2.7 La locución de los números de las bolas del juego de bingo se da por terminada en cada partida una vez que el jefe de mesa ha comprobado que el bingo cantado ha sido correcto.

CR 2.8 Las actividades relativas a la locución de números se realizan aplicando los procedimientos internos que garanticen la seguridad personal, en caso de presencia de clientes conflictivos.

CR 2.9 Las medidas relativas a la prevención de riesgos laborales físicos, como movimientos repetitivos, posturas forzadas y las propias condiciones del puesto, como utilización de pantallas, ruidos de máquinas, ruido en general, iluminación y luminancia, temperatura, ventilación, climatización, dióxido y monóxido de carbono procedentes del humo del tabaco, se adoptan de acuerdo con el Plan de prevención establecido.

CR 2.10 Las medidas relativas a la prevención de riesgos laborales psicológicos, como carga de trabajo, trabajo nocturno y rotación de turnos que puedan ser causantes de estrés o de riesgos psicosociales, se adoptan de acuerdo con el Plan de prevención establecido.

RP 3: Realizar el pago de los premios a los clientes afortunados, liquidando la partida de bingo, según los procedimientos internos establecidos, para dar comienzo a la siguiente.

CR 3.1 La cantidad asignada al premio se recuenta en presencia del cajero y se verifica con el comprobante del mismo, al finalizar cada partida, evitando errores y posibles reclamaciones.

CR 3.2 Los premios se abonan en efectivo a los clientes afortunados una vez finalizada cada partida, recontando el importe en presencia del mismo, para que dé su conformidad y evitando reclamaciones.

CR 3.3 El testigo se retira al cliente, y se coloca en su ubicación inicial una vez pagado el premio.

CR 3.4 La participación en el juego del bingo se agradece al cliente afortunado según el procedimiento establecido por la empresa.

CR 3.5 Los cartones premiados de líneas y bingos se recogen al efectuarse el abono de los mismos, entregándolos al jefe de mesa para su archivo ante posibles reclamaciones o inspecciones de juego.

CR 3.6 Las actividades relativas a la atención a clientes, especialmente las relacionadas con el pago de premios, se realizan aplicando los procedimientos internos que garanticen la seguridad personal.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Establecimientos de juegos de azar. Instalaciones destinadas al desarrollo del juego de bingo. Mesa de control. Medios informáticos y audiovisuales. Instalaciones de megafonía. Juegos de bolas. Maquinaria específica para desarrollar partidas del juego de bingo como el bombo y el serpentín. Testigos para identificar a los clientes premiados. Dinero en efectivo para premios. Cartones premiados. Uniformes y acreditaciones personales.

Productos y resultados:

Comprobación de la disponibilidad de los materiales y maquinaria tales como megafonía, juego de bolas, serpentín, bombo de las bolas y aplicaciones informáticas, entre otros. Locución de los números de las bolas extraídas del bombo. Reflejo de números en los paneles luminosos distribuidos por la sala. Recuento de cantidades asignadas a premios. Operaciones de pago en efectivo de los premios a los clientes afortunados. Retirada de testigos y cartones premiados. Aplicación de medidas específicas de prevención de riesgos laborales en la operativa habitual.

Información utilizada o generada:

Reglamento del juego del bingo de la administración competente en lo referido a locución de bolas y pago de premios. Manuales de procedimientos internos de la sala de juego de bingo. Información de importe total de premios de líneas y bingos. Medidas específicas del plan de prevención de riesgos laborales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4: COMUNICARSE CON DIFERENTES INTERLOCUTORES HABITUALES DE ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS DE AZAR

Nivel: 1

Código: UC1768_1

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Proyectar la imagen de la empresa en la atención y el trato a los clientes de establecimientos de juegos de azar a fin de conseguir la máxima satisfacción de los mismos.

CR 1.1 La imagen personal, en lo que se refiere a la apariencia, tal como el uso de cosméticos, afeitado, peinado y complementos, se ajusta a la establecida por los protocolos internos de la empresa.

CR 1.2 La presentación ante los interlocutores externos -clientes-, se realiza identificándose y mostrando la imagen corporativa de la organización.

CR 1.3 La educación, las fórmulas de cortesía y la amabilidad en el trato al cliente se adecuan a los estándares de calidad exigidos por la empresa.

CR 1.4 El comportamiento en público en el desarrollo de la actividad profesional, se atiene a la imagen de la compañía, adoptando las normas básicas de protocolo.

CR 1.5 La postura corporal durante el desarrollo de sus funciones se ajusta a lo establecido por la empresa en cada uno de los juegos.

CR 1.6 El servicio prestado durante todo el proceso se atiene a los estándares de calidad establecidos por la empresa.

RP 2: Interactuar con clientes de establecimientos de juegos de azar, recibiendo y transmitiendo información operativa y rutinaria de acuerdo con los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la organización.

CR 2.1 La transmisión y recepción de información operativa y rutinaria con clientes se realiza de forma presencial con prontitud y a través de un trato cortés hacia el cliente, adoptando los protocolos de comunicación establecidos por la organización.

CR 2.2 Los comportamientos de escucha atenta y efectiva se integran en la recepción y transmisión de la información, en el ámbito de su competencia.

CR 2.3 Las pautas de comunicación con el cliente, ya sean de tipo verbal o gestual, se seleccionan y utilizan de acuerdo con el contexto y la propia actividad en el establecimiento de juegos de azar.

CR 2.4 Los objetivos de la comunicación con el cliente se cumplen, proporcionando la información en función de las demandas del cliente y vinculada al contexto del juego de azar y a la función desempeñada en su desarrollo.

CR 2.5 Los mensajes se transmiten con claridad y sencillez, asegurando la comprensión de los mismos por el interlocutor.

CR 2.6 Las pautas de comportamiento y técnicas protocolarizadas de atención al público se adoptan en función del tipo de establecimiento y de la función desempeñada.

CR 2.7 La comunicación con los clientes se adapta a la tipología de los mismos, al tipo de juego y al tipo de establecimiento: casino, sala de bingo o salón de juego.

CR 2.8 La confidencialidad y la privacidad se mantiene en todo momento ante cualquier demanda o atención prestada a un cliente, actuando siempre con absoluta discreción.

CR 2.9 Las preguntas y/o informaciones complementarias requeridas por los clientes y que sobrepasan su ámbito de actuación, se dirigen hacia las personas establecidas dentro de la organización.

RP 3: Mantener comunicaciones interpersonales efectivas con superiores jerárquicos y otros miembros del establecimiento de juegos de azar, con el fin de ser eficaces en las actividades profesionales de su ámbito de actuación.

CR 3.1 La corrección y comprensión del contenido y significado de la comunicación se confirman con los miembros del entorno de trabajo y/o superiores, tales como recepción de instrucciones de trabajo, transmisión de información u otras, aclarando o solicitando las aclaraciones oportunas.

CR 3.2 La información, las aclaraciones o los recursos necesarios se solicitan al superior jerárquico o a los miembros pertinentes del entorno de trabajo, ante situaciones de duda o carencias, para el desempeño de la propia actuación profesional en establecimientos de juegos de azar.

CR 3.3 Las opiniones críticas propias y las discrepancias se expresan, 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.

CR 3.4 Los comentarios de otros miembros del entorno de trabajo se reciben con calma y sin reacciones negativas, identificando las críticas constructivas y valorando, en su caso, la oportunidad de realizar cambios o mejorar la propia actuación.

CR 3.5 Los comportamientos calmados, verbales y no verbales, se maximizan en situaciones de discrepancia y conflicto en el entorno de trabajo, proponiendo su tratamiento en un contexto favorable.

CR 3.6 La información solicitada y no disponible, o de la que se tienen dudas, se requiere de las personas o fuentes relevantes dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales internos establecidos.

CR 3.7 Los comportamientos de escucha atenta y efectiva se integran en la transmisión y recepción de la información, en el ámbito de su competencia, atendiendo a aspectos de comunicación verbal, no verbal y paraverbal

CR 3.8 Los mensajes se transmiten con claridad y sencillez, asegurando la comprensión de los mismos por el interlocutor.

RP 4: Atender y canalizar, en el marco de su responsabilidad, las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes según los criterios y procedimientos establecidos por la empresa, respetando la normativa vigente de protección al consumidor.

CR 4.1 Ante la queja o reclamación presentada por el cliente, se adopta una actitud y comportamiento positivos en previsión de un agravamiento de la situación.

CR 4.2 Frente a quejas o reclamaciones relacionadas con el juego, se adopta una postura segura, mostrando interés y presentando posibilidades que faciliten el acuerdo con el cliente, adoptando los criterios establecidos por la empresa y cumpliendo la normativa vigente en este ámbito.

CR 4.3 La reclamación o incidencia que sobrepasa la responsabilidad asignada se canaliza al superior jerárquico con prontitud y utilizando el procedimiento establecido por la empresa.

CR 4.4 Las reclamaciones se atienden siguiendo protocolos y cumpliendo el procedimiento establecido por la empresa y respetando la normativa vigente de protección al consumidor.

CR 4.5 Las actividades relativas a la atención a clientes en caso de quejas y reclamaciones se realizan adoptando los procedimientos internos que garanticen la seguridad personal.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Establecimientos de juegos de azar: casinos, salas de bingo y salones de juego. Uniformes y acreditación personal. Materiales propios de la actividad.

Productos y resultados:

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. Cumplimiento de estándares de calidad en el servicio establecidos por la organización. Transmisión y recepción de información operativa y rutinaria con clientes. Respeto a la confidencialidad y privacidad del cliente. Comunicación efectiva con superiores y otros miembros del establecimiento en caso de conflicto laboral. Comunicación a superiores de incidencias y quejas que sobrepasen la responsabilidad asignada y solicitud de información e instrucciones.

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.

Información utilizada o generada:

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

MÓDULO FORMATIVO 1: ADMISIÓN Y CONTROL DE CLIENTES EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS DE AZAR

Nivel: 1

Código: MF1765_1

Asociado a la UC: Realizar las actividades propias de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

– Simular el proceso de acogida y atención al cliente.

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

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

CE2.1 Identificar los medios informáticos y los programas más habituales en los procesos de admisión y control de clientes en establecimientos de juego, tales como ordenadores, impresoras, escáners y bases de datos, relacionándolos con su función en el puesto.

CE2.2 Argumentar los motivos, la importancia y la necesidad de mantener la confidencialidad en la consulta de bases de datos de clientes, en relación con la normativa de protección de datos personales, así como las consecuencias de no hacerlo.

CE2.3 En un supuesto práctico, actualizar los datos remitidos por la administración competente referidos a clientes con el acceso prohibido a la sala de juego.

CE2.4 En un supuesto práctico, de control de acceso de un cliente a una sala de juego:

- Introducir los datos en el sistema informático para su consulta en la base de datos.
- Introducir la información necesaria en el caso de un registro como nuevo cliente.
- Enumerar los factores de riesgo propios de los medios informáticos en el puesto de trabajo, como pantallas, movimientos repetitivos y posturas forzadas.

CE2.5 En un supuesto práctico de cobro de entradas, utilizar los sistemas y programas informáticos más habituales en los establecimientos de juego.

C3: Aplicar los protocolos de actuación en el cobro de entradas más habituales en los diferentes establecimientos de juego.

CE3.1 Explicar el procedimiento de venta y cobro de entradas en establecimientos de juego, identificando los medios tecnológicos a utilizar y los medios de pago admitidos.

CE3.2 Identificar los diferentes establecimientos de juego en los que se cobre el acceso, explicando la normativa y razones que existen para ello.

CE3.3 Identificar los servicios comunes a los que da derecho el pago de una entrada en establecimientos de juegos de azar.

CE3.4 Aplicar los protocolos de seguridad y control habituales durante el proceso de cobro de entradas en establecimientos de juegos de azar.

CE3.5 En un supuesto práctico de admisión de clientes, realizar el cobro de entradas utilizando los medios tecnológicos más habituales en los establecimientos de juego de azar.

CE3.6 Explicar el procedimiento de cobro de entradas, incidiendo en los aspectos de seguridad y control.

CE3.7 Aplicar, en un supuesto práctico, el proceso de arqueo de caja al inicio de la jornada:

- Contar el efectivo utilizando los medios tecnológicos disponibles.
- Comprobar que el fondo de caja inicial coincide con el efectivo arqueado.
- Cumplimentar los documentos necesarios para el control de la caja.

CE3.8 En un supuesto práctico de arqueo de caja al finalizar la jornada, efectuar un resumen de las ventas generadas para su liquidación a sus superiores, utilizando los medios tecnológicos disponibles y la documentación correspondiente.

CE3.9 Argumentar la importancia de realizar los procedimientos de cobro, arqueo y liquidación con la transparencia y rigurosidad debidas.

C4: Aplicar las medidas de prevención de riesgos laborales, durante los procesos de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar.

CE4.1 Relacionar la normativa vigente referida a la prevención y protección laboral con las tareas a cumplir en el puesto de admisión y control y que impliquen riesgos profesionales.

CE4.2 Enumerar los factores de riesgo del puesto en relación con sus consecuencias para el organismo.

CE4.3 Argumentar la importancia de los factores técnicos ergonómicos en el puesto de trabajo, tales como ventilación, climatización, iluminación y acústica.

CE4.4 Determinar las buenas prácticas para la eliminación o minimización de cualquier factor de riesgo del puesto de trabajo de admisión y control.

CE4.5 Explicar los riesgos personales derivados de la denegación de acceso a establecimientos de juego, tales como la actuación con clientes conflictivos o que perturben el orden.

CE4.6 En un supuesto práctico de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar:

– Detectar los factores de riesgo físicos en el puesto, tales como los ruidos originados por las máquinas de juego, mobiliario inadecuado, iluminación deficiente o excesiva, temperatura, ventilación y climatización inadecuadas y rapidez en la atención a clientes ante la afluencia en horas punta.

– Detectar los riesgos para la seguridad personal ante la presencia de clientes conflictivos y relacionarlos con la actuación que los minimice.

– Detectar los factores de riesgo por los cambios de ciclos circadianos: desfase de los ritmos biológicos, cambios de hábitos alimentarios, perturbaciones en la vida social y familiar y alteraciones del sueño, entre otros.

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

C1 respecto a CE1.9; C2 respecto a CE2.3, CE2.4 y CE2.5; C3 respecto a CE3.5, CE3.7 y CE3.8; .C4 respecto a CE4.6.

Otras capacidades:

Reconocer los procesos de admisión y control en establecimientos de juegos de azar.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas a los procesos de admisión y control en establecimientos de juegos de azar.

Respetar los protocolos generales de seguridad y las normas internas del establecimiento de juegos de azar.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Responsabilizarse del trabajo asignado en los procesos de admisión y control en establecimientos de juegos de azar.

Demostrar un buen hacer profesional.

Actuar con honradez y seriedad en los procesos de admisión y control en establecimientos de juegos de azar.

Mantener la concentración en el desempeño de la tarea.

Comunicarse eficazmente con otros miembros del establecimiento de juegos de azar, respetando los canales establecidos en la organización.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con los procesos de admisión y control en establecimientos de juegos de azar.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos en los procesos de admisión y control en establecimientos de juegos de azar.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria referida a los procesos de admisión y control en establecimientos de juegos de azar.

Contenidos:

1. Operaciones de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar.

La admisión de clientes en establecimientos de juegos de azar: objetivos, funciones y tareas propias; relaciones con otras actividades propias del establecimiento; configuración del puesto: instalaciones, equipamiento y material. Normativa relacionada con la admisión de clientes; normativa referida a clientes con acceso prohibido; normativa de protección de datos; normativa de protección del consumidor. Protocolos habituales: actualización de datos de clientes con acceso prohibido; proceso de admisión de clientes; proceso de cierre del puesto; proceso de cobro de entradas: establecimientos que cobran su acceso, medios de pago admitidos, servicios comunes incluidos en la entrada, arqueo de caja al inicio y fin de la jornada. Posibles anomalías e incidencias en los procesos de admisión y control de clientes. Prevención de riesgos laborales en la admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar: riesgos físicos, riesgos psicológicos y riesgos relacionados con la higiene, calidad del ambiente y su prevención.

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

Manejo de medios informáticos habituales: ordenadores, impresoras, escáner y otros periféricos. Utilización de programas informáticos habituales: bases de datos. Utilización de medios de comunicación internos y externos habituales: teléfono, fax, Internet, correo electrónico. Utilización de medios tecnológicos habituales en el cobro de entradas y arqueo de caja. Medidas de prevención en la utilización de medios informáticos, tecnológicos y de comunicación.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.
- Aula de gestión de 45 m².

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de las actividades propias de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos de azar, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 2: VENTA DE CARTONES DE BINGO

Nivel: 1

Código: MF1766_1

Asociado a la UC: Realizar las operaciones auxiliares y de venta de cartones propias de una sala de juego de bingo

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Identificar las características y condiciones de uso de los distintos materiales, zonas y dispositivos que se emplean para la venta de cartones y el control del juego del bingo, según la función que desempeñan en el desarrollo del juego.

CE1.1 Identificar los elementos que intervienen en los procesos de venta, cobro y liquidación de cartones de juego, tales como cartones, cartera, efectivo, tarjetas de cambio y casilleros de liquidación en relación con el proceso correspondiente.

CE1.2 Identificar los elementos que intervienen en el proceso de control del juego del bingo en relación con las fases del mismo, tales como rotuladores, marcadores o testigos.

CE1.3 Explicar los dispositivos de señales acústicas más habituales en las salas de bingo en relación con la función que desempeñan.

CE1.4 Identificar, en un plano, las zonas más habituales en que se dividen las salas de juego del bingo y los criterios de asignación de las zonas de venta.

CE1.5 Argumentar la necesidad de comprobar las condiciones de uso de los elementos materiales necesarios para el buen desarrollo de los procesos de venta de cartones y control del juego.

C2: Aplicar los protocolos habituales de actuación en la venta, cobro y liquidación de cartones según la legislación vigente relativa a salas de bingo.

CE2.1 Argumentar la necesidad del establecimiento de mantener un ritmo óptimo en la venta de cartones y la coordinación entre los diferentes vendedores.

CE2.2 Describir los protocolos de actuación más habituales en la primera partida de la jornada del bingo, explicando las diferencias con el resto de partidas y la solicitud de cambio de efectivo.

CE2.3 Describir las acciones a efectuar ante el exceso de cartones sobrantes de la zona asignada y ante la falta de cartones para atender la demanda de la propia zona.

CE2.4 Explicar el procedimiento de devolución de cambios pendientes a clientes y su correspondiente señalización.

CE2.5 Explicar el procedimiento de cierre de la venta de cartones, incidiendo en la importancia de comunicar el número del último cartón vendido a la mesa de control para dar comienzo a la partida.

CE2.6 Explicar la necesidad de la urgente recogida de cartones usados de cada mesa antes de iniciar la venta de los nuevos y el procedimiento de retirada de los mismos.

CE2.7 Describir el procedimiento más habitual a seguir para la liquidación de la venta de cartones a la mesa de control, una vez interrumpido el juego por la aparición de la línea.

CE2.8 En un supuesto práctico debidamente caracterizado realizar una simulación de venta, cobro y liquidación de cartones, según la normativa vigente y los procedimientos internos más habituales en salas de bingo.

– Estimar los cartones necesarios para la zona asignada.

– Efectuar la venta de cartones y cobros en efectivo.

– Aplicar diferentes ritmos de venta de cartones adaptándolos al mayor o menor número de clientes.

– Solicitar una mayor cantidad de cartones al cierre cuando sea necesario.

– Revender los cartones excedentes.

– Liquidar la venta de cartones en la mesa de control.

C3: Identificar las actividades de control de la zona asignada durante el juego del bingo que garanticen su eficacia y transparencia.

CE3.1 Describir el procedimiento de interrupción de la jugada y de interrupción de la locución de números ante la aparición de un premio, controlando la zona asignada a cada vendedor.

CE3.2 Relacionar el personal que interviene durante el desarrollo del juego del bingo con las diferentes funciones que desarrollan y sus responsabilidades.

CE3.3 Argumentar la necesidad de mantener la atención durante el juego y detectar posibles líneas y bingos, explicando las consecuencias de no hacerlo.

CE3.4 En un supuesto práctico de desarrollo de una partida de bingo:

– *Identificar las señales acústicas empleadas para señalar la aparición del premio y para interrumpir la locución de bolas.*

– *Identificar el cartón premiado con línea o bingo, solicitado al cliente para su comprobación y el proceso de comunicación a la mesa de control.*

– *Argumentar la importancia de la comprobación y señalización visual u oral del cartón premiado.*

– *Explicar el proceso de devolución al cliente de su cartón para que pueda continuar jugando en el caso de la línea o para que pueda cobrar su premio en el caso del bingo.*

– *Identificar la señalización que se emplea para el marcaje de la mesa donde se encuentra el cliente premiado en los casos de línea o de bingo.*

C4: Aplicar las medidas de prevención de riesgos laborales, durante el proceso de venta de cartones en establecimientos de juego de bingo.

CE4.1 Relacionar la normativa vigente referida a la prevención y protección laboral con las tareas a cumplir en el puesto de venta de cartones y que impliquen riesgos profesionales.

CE4.2 Enumerar los factores de riesgo del puesto en relación con sus consecuencias para el organismo.

CE4.3 Argumentar la importancia de los factores técnicos ergonómicos en el puesto de trabajo, tales como ventilación, climatización, iluminación y acústica.

CE4.4 Determinar las buenas prácticas para la eliminación o minimización de cualquier factor de riesgo del puesto de trabajo de venta de cartones.

CE4.5 En un supuesto práctico de venta de cartones en establecimientos del juego de bingo:

– *Detectar los factores de riesgo físicos en el puesto, tales como los ruidos originados por las máquinas de juego, mobiliario inadecuado, iluminación deficiente o excesiva, temperatura, ventilación y climatización inadecuadas y rapidez en la atención a clientes ante la afluencia en horas punta.*

– *Detectar los riesgos para la seguridad personal ante la presencia de clientes conflictivos y relacionarlos con la actuación que los minimice.*

– *Detectar los factores de riesgo por los cambios de ciclos circadianos: desfase de los ritmos biológicos, cambios de hábitos alimentarios, perturbaciones en la vida social y familiar y alteraciones del sueño, entre otros.*

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

C2 respecto a CE2.8; **C3** respecto a CE3.4; **C4** respecto a CE4.5.

Otras capacidades:

Reconocer los procesos de venta, cobro y liquidación en establecimientos de juegos de azar.

Reconocer el proceso de control de la zona asignada en lo que respecta al puesto de trabajo de venta de cartones.

Ejecutar instrucciones de trabajo referidas a los procesos de venta, cobro y liquidación de cartones en establecimientos de juego de bingo.

Ejecutar instrucciones de trabajo referidas al control de la zona asignada en lo que respecta al puesto de trabajo de venta de cartones.

Respetar los protocolos de seguridad y las normas internas del establecimiento.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Responsabilizarse del trabajo asignado en los procesos de venta, cobro y liquidación de cartones en establecimientos de juego de bingo.

Responsabilizarse de la zona asignada para su control en lo que respecta al puesto de trabajo de venta de cartones.

Demostrar un buen hacer profesional.

Actuar con honradez y seriedad en los procesos de venta, cobro y liquidación de cartones en establecimientos de juego de bingo.

Mantener la concentración en el desempeño de la tarea.

Comunicarse eficazmente con otros miembros del establecimiento de juegos de azar, respetando los canales establecidos en la organización.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con los procesos de venta, cobro y liquidación de cartones en establecimientos de juego de bingo.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos en los procesos de venta, cobro y liquidación de cartones en establecimientos de juego de bingo.

Contenidos:

1. Protocolos de actuación en la venta, cobro y liquidación de cartones de juego de bingo

El puesto de venta de cartones de bingo: objetivos, funciones y tareas propias; estructura física, organizativa y funcional; configuración del puesto: instalaciones, equipamiento y material; relaciones con otro personal implicado en el juego del bingo. Normativa relacionada con la venta de cartones. Protocolos de actuación habituales: venta de cartones; cobro de cartones; liquidación de la venta de cartones. Técnicas básicas de venta de cartones de bingo. Posibles anomalías e incidencias en los procesos de venta, cobro y liquidación de cartones de juego de bingo. Prevención de riesgos laborales en las actividades profesionales vinculadas con la venta de cartones a clientes en establecimientos de juegos de azar: riesgos físicos, atención a clientes conflictivos; riesgos psicológicos y riesgos relacionados con la higiene, calidad del ambiente y su prevención.

2. Control de la zona inherente al puesto de venta de cartones de bingo

Normativa referida al control de zonas durante el desarrollo del juego del bingo. Protocolos de control habituales: control de la zona de venta; interrupción de jugadas y de locución; comprobación de cartones premiados; señalización de mesas con cartones premiados; Equipamiento y material utilizado en el control de la zona: rotuladores, marcadores o testigos, dispositivos acústicos. Posibles anomalías e incidencias en los procesos control de zona asignada durante el desarrollo del juego de bingo.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.
- Aula-taller de bingo de 90 m².

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de las operaciones auxiliares y de venta de cartones propias de una sala de juego de bingo, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 3: LOCUCIÓN Y PAGO DE PREMIOS EN SALAS DE BINGO**Nivel: 1****Código: MF1767_1****Asociado a la UC: Realizar las actividades referidas a la locución de números y pago de premios en salas de bingo****Duración: 30 horas****Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Comprobar los elementos necesarios para las operaciones de locución de números, asegurando el buen estado de funcionamiento de acuerdo con los protocolos más habituales de salas de bingo.

CE1.1 Identificar los elementos necesarios para facilitar la locución en salas de bingo, tales como equipos de megafonía, juego de bolas, bombo, serpentín y paneles luminosos e informativos y relacionarlos con la función que desempeñan.

CE1.2 Argumentar la necesidad de comprobación del buen estado de los elementos necesarios para la locución, tales como equipos de megafonía, juego de bolas, bombo, serpentín y paneles luminosos e informativos, explicando las consecuencias para el juego de un mal funcionamiento.

CE1.3 Explicar el funcionamiento de los sistemas de comprobación del juego de bolas en inicio y cierre de la jornada de bingo.

CE1.4 Identificar las posibles anomalías que pueden detectarse y el procedimiento de comunicación a los superiores jerárquicos.

CE1.5 En casos prácticos de preparación de los elementos necesarios para la locución de acuerdo con un protocolo dado:

- *Comprobar el funcionamiento de los equipos de megafonía*
- *Comprobar el funcionamiento del bombo y el serpentín*
- *Comprobar el juego de bolas, en cuanto a su número y estado.*

C2: Aplicar el procedimiento de locución de números en salas de bingo, utilizando las técnicas específicas más habituales en las salas de bingo.

CE2.1 Regular, en un supuesto práctico, la velocidad de locución de bolas en función del aforo, de la optimización del tiempo y de las instrucciones recibidas.

CE2.2 Argumentar la necesidad de locutar las bolas con el tono y pronunciación que aseguren la escucha y comprensión por parte de los clientes, explicando las consecuencias de no hacerlo.

CE2.3 Explicar los procedimientos de locución que eviten confusión en la escucha, tales como los correspondientes a la sexta y séptima decena.

CE2.4 Describir los sistemas más habituales de visualización y señalización de bolas en los monitores, su posterior locución y pase a la bola siguiente.

CE2.5 Describir las acciones de parada, reanudación y finalización de la locución, en función de las causas que los justifican.

CE2.6 En un supuesto práctico de locución de números y aparición de los premios de línea y bingo:

- Locutar los números que aparecen en el monitor.*
- Aplicar diferentes tonos de locución para identificar los más claros, los ritmos adecuados y las repeticiones necesarias de números que puedan dar lugar a confusión: decenas de seis y de siete.*
- Marcar los números en pantalla para que se reflejen en los paneles de la sala.*
- Detener la locución ante la aparición de la línea y efectuar el anuncio de la misma por megafonía.*
- Reanudar la partida tras las comprobaciones necesarias.*
- Detener la locución ante la aparición del bingo y anunciar el posible premio.*
- Dar por terminada la partida tras las comprobaciones pertinentes.*
- Enumerar los factores de riesgo propios de los medios informáticos en el puesto de trabajo, como utilización de pantallas, movimientos repetitivos y posturas forzadas.*

C3: Aplicar el procedimiento de pago de premios y finalización de partidas de juego de bingo.

CE3.1 Describir el procedimiento a seguir para retirar en caja la cantidad asignada al premio, identificando el personal implicado en el mismo y sus funciones.

CE3.2 Argumentar la necesidad de comprobar las cantidades, tanto en la recogida de premios como en la entrega a los clientes, explicando las consecuencias de no hacerlo.

CE3.3 Explicar las reclamaciones más habituales relacionadas con el pago de premios, identificando el procedimiento consiguiente y la comunicación al superior jerárquico.

CE3.4 Describir los protocolos de actuación en el pago de premios más habituales en los establecimientos de juego de bingo.

CE3.5 Describir el procedimiento de retirada de señalización del premio y la recogida de los cartones premiados para el inicio de la siguiente partida.

CE3.6 En un supuesto práctico de pago de premios de líneas y bingo:

- Comprobar las cantidades asignadas a premios.*
- Verificar los comprobantes de los premios.*
- Abonar los premios, contando los importes en presencia de clientes.*
- Retirar los testigos de premios.*
- Recoger los cartones premiados tras el abono de los premios y entregarlos al jefe de mesa para su archivo ante reclamaciones o inspecciones de juego.*

C4: Aplicar las medidas de prevención de riesgos laborales, durante la locución de números de bolas en el juego del bingo, previniendo riesgos laborales específicos y tomando conciencia de su importancia.

CE4.1 Relacionar la normativa vigente referida a la prevención y protección laboral con la tarea de locución de números y visualización de pantallas y que impliquen riesgos profesionales.

CE4.2 Enumerar los factores de riesgo de la locución de números en relación con sus consecuencias para el organismo.

CE4.3 Argumentar la importancia de los factores técnicos ergonómicos en el puesto de trabajo, tales como ventilación, climatización, iluminación y acústica.

CE4.4 Determinar las buenas prácticas para la eliminación o minimización de cualquier factor de riesgo del puesto de trabajo de locución de números.

CE4.5 En un supuesto práctico de locución en salas de bingo:

– Detectar los factores de riesgo físicos en la locución, tales como los ruidos, mobiliario inadecuado, iluminación deficiente o excesiva, temperatura, ventilación y climatización inadecuadas y ritmo impuesto en la locución de números en horas punta.

– Detectar los riesgos para la seguridad personal ante la presencia de clientes conflictivos y relacionarlos con la actuación que los minimice.

– Detectar los factores de riesgo por los cambios de ciclos circadianos: desfase de los ritmos biológicos, cambios de hábitos alimentarios, perturbaciones en la vida social y familiar y alteraciones del sueño, entre otros.

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

CE4.6 En un supuesto práctico de locución previniendo enfermedades laborales:

– Explicar la conveniencia de mantener las cuerdas vocales hidratadas.

– Efectuar la locución sin forzar la voz ni elevar el tono para evitar problemas de garganta y respiratorios.

– Identificar las posturas más y menos convenientes durante la locución de bolas.

– Realizar ejercicios de relajación que puedan hacerse frecuentemente para evitar problemas de circulación, hinchazón de pies, y en general problemas posturales.

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

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.1 y CE2.6; C3 respecto a CE3.6; C4 respecto a CE4.5.

Otras capacidades:

Ejecutar instrucciones de trabajo referidas a la locución de números y pago de premios en establecimientos de juego de bingo.

Respetar los protocolos de seguridad y las normas internas del establecimiento.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Responsabilizarse del trabajo asignado en la locución de números y pago de premios en establecimientos de juego de bingo.

Demostrar un buen hacer profesional.

Actuar con honradez y seriedad en la locución de números y pago de premios en establecimientos de juego de bingo.

Mantener la concentración en el desempeño de la tarea.

Comunicarse eficazmente con otros miembros del establecimiento de juego de bingo, respetando los canales establecidos en la organización.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con la locución de números y pago de premios en establecimientos de juego de bingo.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos en la locución de números y pago de premios en establecimientos de juego de bingo.

Demostrar imparcialidad ante las ganancias o pérdidas de los clientes.

Contenidos:

1. Protocolos y técnicas de locución de números en salas de bingo

El puesto de locución de números en el juego del bingo: objetivos, funciones y tareas propias; estructura física, organizativa y funcional; relaciones con otro personal implicado en el juego del bingo. Instalaciones, equipamiento y material: equipos de megafonía, juego de bolas,

bombo, serpentín y paneles luminosos e informativos; funcionamiento de la máquina de bolas y del sistema de registro del número de la bola; sistemas de comprobación de juego de bolas; posibles anomalías en el funcionamiento. Normativa referida a las instalaciones, equipamiento y material de locución de números y visualización de los mismos por parte del locutor y clientes; ley del juego del bingo en lo referido a la locución de números. Protocolos habituales en la locución de números: técnicas de locución, velocidad de locución, pronunciación, entonación, repetición de números similares; acciones de parada, reanudación y finalización de locución y causas que las justifican. Posibles anomalías e incidencias durante la locución de números. Prevención de riesgos laborales en la locución de números en establecimientos de juegos de azar: riesgos físicos, riesgos producidos por clientes conflictivos, prevención durante la locución; riesgos psicológicos y riesgos relacionados con la higiene, calidad del ambiente y su prevención.

2. Proceso de pago de premios y finalización de partidas en el salas de bingo

Personal implicado en el pago de premios y funciones. Normativa referida al pago de premios. Protocolos habituales: retirada en caja de cantidades asignadas a premios; comprobación de cantidades; técnicas de seguridad y manejo de operaciones monetarias; formas de abono de premios habituales; retirada de señalización y de cartones premiados. Posibles incidencias y reclamaciones relacionadas con el pago de premios.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.
- Aula-taller de bingo de 90 m².

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de las actividades referidas a la locución de números y pago de premios en salas de bingo, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 4: OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS DE AZAR

Nivel: 1

Código: MF1768_1

Asociado a la UC: Comunicarse con diferentes interlocutores habituales de establecimientos de juegos de azar

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Valorar la imagen general, comportamiento y actitudes que proyecta el personal de establecimientos de juegos de azar en relación con las normas más habituales de estas organizaciones y las consecuencias para la misma que puede ocasionar una imagen negativa.

CE1.1 Valorar las consecuencias de una imagen personal contraria a las normas internas de un establecimiento de juegos de azar.

CE1.2 Argumentar la importancia de mantener un trato amable y educado con los clientes, utilizando las formas de cortesía elementales u otras habituales contextualizadas al trato con clientes en este tipo de establecimientos.

CE1.3 Valorar el comportamiento verbal y no verbal del personal en la percepción de la organización por parte del cliente y en sus posibilidades de fidelización.

CE1.4 En situaciones de atención a clientes en establecimientos de juegos de azar:

- Utilizar diferentes formas de saludos siguiendo las instrucciones recibidas.*
- Aplicar diferentes estilos de comunicación en función del puesto en el establecimiento.*
- Identificar aspectos a mejorar en situaciones simuladas de atención a clientes en establecimientos de juegos de azar.*

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

CE2.1 Identificar el protocolo de comunicación oral y gestual de uso habitual en establecimientos de juegos de azar para transmitir la información oral.

CE2.2 Identificar los parámetros de calidad de servicio habituales en los protocolos de comunicación con clientes en establecimientos de juegos de azar, tales como escucha activa, empatía, amabilidad, lenguaje comprensible u otros.

CE2.3 Identificar las demandas de información más habituales por parte de clientes en establecimientos de juegos de azar.

CE2.4 Identificar las demandas de información por parte de clientes que sobrepasan su responsabilidad, en función de diferentes puestos de trabajo en establecimientos de juegos de azar.

CE2.5 Identificar las tipologías de clientes más habituales en función de los distintos juegos y de los diferentes establecimientos: casinos, salas de bingo y salones de juego.

CE2.6 Argumentar la necesidad de mantener la confidencialidad y discreción en la comunicación con clientes de establecimientos de juegos de azar.

CE2.7 En supuestos prácticos, convenientemente caracterizados, a través de situaciones simuladas de transmisión y recepción de información a clientes en establecimientos de juegos de azar, y en función del puesto de trabajo simulado:

- Identificar con precisión al interlocutor y el objeto de la comunicación.*
- Aplicar las técnicas de expresión corporal en la acogida.*
- Identificarse mostrando una imagen positiva, adoptando las debidas normas de protocolo y parámetros de calidad de servicio.*
- Ajustar de forma precisa el léxico y expresiones utilizadas al tipo de interlocutor.*
- Transmitir los mensajes con claridad y precisión, asegurando la comprensión por el interlocutor.*
- Asegurar que la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.*
- Distinguir los errores cometidos y proponer las acciones correctivas necesarias.*

C3: Aplicar técnicas de comunicación efectiva, en situaciones de relaciones profesionales con superiores jerárquicos y otros miembros del establecimiento de juegos de azar, seleccionando las pautas de actuación apropiadas en función de los distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones existentes.

CE3.1 Identificar las comunicaciones habituales que se producen con superiores jerárquicos y otros miembros de establecimientos de juegos de azar.

CE3.2 Identificar las diferencias existentes entre comunicación con clientes internos y externos del establecimiento.

CE3.3 A partir del desarrollo de casos debidamente caracterizados de situaciones de trabajo, en los que se experimentan diferentes formas de distorsión, interferencias, barreras, dificultades, y otras alteraciones en la comunicación interpersonal, habituales en establecimientos de juegos de azar:

– Identificar en cada caso, las causas específicas que han dado lugar a los problemas en la comunicación.

– Explicar cómo interactúan en las comunicaciones interpersonales, el nivel de tarea -racional-, con el nivel de relación – emocional-, y las principales dificultades que afectan a los resultados de trabajo.

CE3.4 A partir de un caso práctico debidamente caracterizado, en el que se reciben o se emiten críticas y comentarios a la actividad laboral:

– Expresar las opiniones críticas y las discrepancias, tanto a superiores jerárquicos como a otros miembros del establecimiento, de forma concreta y objetiva, evitando descalificaciones verbales o gestuales.

– Recibir las opiniones críticas, tanto de superiores jerárquicos como a otros miembros del establecimiento, con calma y sin reacciones negativas.

CE3.5 En diferentes casos de relación interpersonal en entornos de trabajo y a través de simulaciones de diferentes puestos de trabajo:

– Aplicar pautas de comunicación efectiva en cada caso.

– Identificar, una vez realizada la simulación, los puntos críticos del proceso de comunicación desarrollado, explicando puntos fuertes y débiles.

– Explicar las posibles consecuencias de una comunicación no efectiva, en un contexto de trabajo dado.

– Identificar, a través de la actuación en las simulaciones, los valores éticos personales y profesionales que se han evidenciado.

C4: Aplicar pautas básicas de actuación ante quejas y reclamaciones de clientes en establecimientos de juegos de azar, siguiendo criterios y procedimientos establecidos por diferentes organizaciones.

CE4.1 Explicar las pautas básicas de resolución de conflictos en relación con las situaciones conflictivas con el cliente más habituales en establecimientos de juegos de azar.

CE4.2 Identificar la documentación más habitual que se utiliza en establecimientos de juegos de azar para recoger una reclamación y citar la información que debe contener.

CE4.3 Identificar las quejas o reclamaciones que sobrepasan la responsabilidad asignada en función del puesto de trabajo y que deben ser canalizadas a un superior.

CE4.4 En un supuesto práctico de quejas de clientes en diferentes establecimientos de juegos de azar y en diferentes puestos de trabajo, aplicar técnicas sencillas de resolución de conflictos e identificar las que excedan su responsabilidad.

CE4.5 Determinar las buenas prácticas para la eliminación o minimización de los factores de riesgo personales derivados de la atención al cliente en casos de quejas y reclamaciones.

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

C1 respecto a CE1.2 y CE1.4; C2 respecto a CE2.7; C3 respecto a CE3.2, CE3.3 y CE3.4; C4 respecto a CE4.4.

Otras capacidades:

Reconocer los procesos de comunicación interna y externa en establecimientos de juegos de azar.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas a la comunicación con clientes en establecimientos de juegos de azar.

Responsabilizarse del trabajo asignado en la comunicación con clientes en establecimientos de juegos de azar.

Demostrar un buen hacer profesional.

Comunicarse eficazmente con otros miembros del establecimiento de juego, respetando los canales establecidos en la organización.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados en la comunicación interna y con clientes en establecimientos de juegos de azar.

Contenidos:

1. La comunicación con clientes en establecimientos de juegos de azar

La comunicación y la atención al cliente: técnicas de comunicación habituales en estos establecimientos; el proceso de comunicación y barreras habituales en establecimientos de juegos de azar; resolución de problemas de comunicación; características de la comunicación; comunicación verbal y no verbal habitual en establecimientos de juegos de azar: instrucciones, mensajes, signos y señales. Tipos de clientes habituales en función de los juegos y de los establecimientos: casinos, salas de bingo y salones de juego; aplicación de 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 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.

2. La comunicación interna efectiva en establecimientos de juegos de azar

Flujos de comunicación habituales en establecimientos de juegos de azar: información gráfica. Procesos de comunicación interpersonal en el trabajo: el feed-back y 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 y soluciones; utilización de 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. El conflicto como oportunidad de mejora.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la comunicación con diferentes interlocutores habituales en establecimientos de juegos de azar, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

ANEXO DXLI

Cualificación Profesional: actividades para el juego en mesas de casinos

Familia Profesional: Hostelería y Turismo

Nivel: 2

Código: HOT541_2

Competencia general

Facilitar el desarrollo de los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte, Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa, arbitrando y garantizando la transparencia de los mismos en todo momento y realizando sus operaciones auxiliares, revisando las apuestas, conduciendo los juegos y abonando a los clientes los premios correspondientes a las apuestas ganadoras, respetando en todo momento la normativa vigente y bajo la supervisión del superior jerárquico, en el marco de los procedimientos de la organización y de la prevención de riesgos laborales.

Unidades de competencia

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

UC1770_2: Conducir el juego de Black Jack.

UC1771_2: Conducir los juego de Póquer con descarte y Póquer sin descarte.

UC1772_2: Conducir el juego de Punto y banca.

UC1773_2: Conducir los juegos de la Ruleta americana y Ruleta francesa.

UC1774_2: Supervisar el desarrollo de juegos de mesa en casinos.

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

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional tanto en grandes como en medianas empresas de casinos de juego del sector privado, realizando sus funciones como jefe de mesa, supervisando a un crupier o como crupier, bajo la supervisión de un jefe de sala o superior jerárquico equivalente.

Sectores Productivos

Esta cualificación se ubica en el sector de juegos de azar y recreativos, en el subsector de casinos de juego, en el que se desarrollan, entre otros, juegos de naipes y de bolas reglamentados por la normativa vigente.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Crupier.

Jefe de mesa de casino.

Formación Asociada (690 horas)

Módulos Formativos

MF1769_2: Operaciones complementarias a la conducción de juegos de mesa en casinos. (120 horas)

MF1770_2: Conducción del juego del Black Jack. (90 horas)

MF1771_2: Conducción de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte. (60 horas)

MF1772_2: Conducción del juego de Punto y banca. (90 horas)

MF1773_2: Conducción de los juegos de Ruleta francesa y Ruleta americana. (210 horas)

UC1774_2: Supervisión de juegos de mesa en casinos. (60 horas)

MF1768_1: Operaciones básicas de comunicación en establecimientos de juegos de azar. (60 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1: REALIZAR OPERACIONES COMPLEMENTARIAS A LA CONDUCCIÓN DE JUEGOS DE MESA EN CASINOS

Nivel: 2

Código: UC1769_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Organizar los elementos materiales necesarios para la apertura de mesas y el desarrollo de los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin Descarte, Punto y Banca, Ruleta Americana y Ruleta Francesa, adoptando los procedimientos internos y respetando la normativa vigente.

CR 1.1 Las fichas se exponen 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.

CR 1.2 Las fichas se cuentan en lo que se refiere a su cantidad, valor e importe total, verificando su correspondencia con la documentación oficial de la mesa de juego.

CR 1.3 Las fichas se guardan de manera ordenada, según el procedimiento interno, en el compartimento de la mesa correspondiente, disponiendo de ellas durante el desarrollo de la partida.

CR 1.4 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, se revisa en cuanto a su estado, número y ubicación previamente a su puesta en funcionamiento, según el procedimiento interno y reglamento de juego.

CR 1.5 La documentación oficial de la mesa se comprueba y cumplimenta, si procede, en la apertura y cierre de la misma.

CR 1.6 Las normas relativas a la seguridad en la organización de equipos y materiales para el juego se adoptan en el desarrollo de las tareas, minimizando los riesgos derivados de ellas.

RP 2: Preparar barajas para desarrollar los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte y Punto y Banca, según el reglamento de juego y el procedimiento interno, de forma transparente y minimizando el tiempo improductivo.

CR 2.1 Los naipes se exponen boca arriba en forma de abanico, de modo que 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.

CR 2.2 El abanico de naipes expuesto se voltea en presencia del cliente, realizando un movimiento continuo y fluido procediendo a su mezclado, asegurándose que todos los naipes quedan boca abajo.

CR 2.3 Los naipes se mezclan sobre la mesa, alterando el orden correlativo de los mismos, con movimientos circulares de ambas manos, utilizando exclusivamente las yemas de los dedos y previniendo que algún naipe sea apartado o señalado.

CR 2.4 Los naipes se agrupan en el centro de la mesa mediante movimientos regulares envolventes de ambas manos para formar un único mazo de cartas.

CR 2.5 Los naipes se barajan sobre la mesa según el juego y el procedimiento interno de manipulación, asegurando una mezcla efectiva, rápida y transparente.

CR 2.6 El mazo de naipes, en caso de utilizar un barajador automático, se introduce en el mismo de la forma indicada por el fabricante, procediendo a su barajado.

CR 2.7 El mazo de naipes, en caso de barajado manual, se ofrece al cliente junto con la carta de corte para que éste proceda a indicar el punto donde el crupier debe realizar el corte.

CR 2.8 La carta de corte, en los juegos de Black Jack y Punto y banca, se inserta en el mazo de naipes en el lugar establecido por cada reglamento de juego.

CR 2.9 Los naipes se introducen en el sabot y los primeros se descartan al descartador el en número establecido por los distintos reglamentos de juego.

CR 2.10 La mesa se custodia desde el lugar establecido según el procedimiento interno evitando y previniendo mediante vigilancia, los riesgos de fraude y facilitando el acceso del crupier a todos los puntos de la misma.

CR 2.11 Las medidas de prevención de riesgos laborales derivados de los movimientos repetitivos de manejo de naipes se adoptan conforme a lo estipulado en el plan de prevención laboral.

RP 3: Cambiar fichas al cliente en los plazos y modos establecidos por el procedimiento interno y los reglamentos de juego, garantizando su transparencia, 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.

CR 3.1 El cambio solicitado por el cliente se anuncia de forma clara y audible, facilitando que el supervisor vigile el proceso y garantizando la transparencia del cambio.

CR 3.2 El valor depositado por el cliente para su cambio, ya sea en billetes o fichas, se toma de la mesa con la mano, evitando hacerlo de la mano del cliente, y se expone de modo claro y ordenado en el lugar establecido internamente.

CR 3.3 La información acerca del tipo de cambio a efectuar, se recaba en caso necesario del cliente con el fin de facilitarle una participación en el juego acorde a sus preferencias individuales.

CR 3.4 El contravalor en fichas se extrae de la banca y se expone en la mesa, visiblemente separado del valor para evidenciar sus equivalencias.

CR 3.5 El contravalor en fichas expuestas se coloca en las apuestas en el caso de Ruleta Francesa, o se aproxima al cliente en el resto de los juegos.

CR 3.6 Las fichas entregadas por el cliente se trasladan con la mano a la bandeja de fichas y, en el caso de billetes, se introducen en el cajón de efectivo con ayuda de la T, según el procedimiento interno y garantizando la transparencia del proceso.

CR 3.7 El importe de las fichas de color en la ruleta americana se indica de forma manual o electrónica en el marcador de colores.

CR 3.8 Las contingencias ocurridas durante el cambio de fichas se comunican de inmediato a su superior jerárquico, cumpliendo con el procedimiento interno.

CR 3.9 Las medidas de prevención de riesgos laborales derivados de los movimientos repetitivos de manejo de fichas y presencia de clientes conflictivos se adoptan conforme a lo estipulado en el plan de prevención laboral.

RP 4: Reorganizar los materiales de juego, una vez finalizadas las partidas de Black Jack, Póquer con y sin Descarte, Punto y Banca, Ruleta Americana y Ruleta Francesa según la normativa vigente y el procedimiento interno, para proceder al cierre de la mesa de juego por los responsables de la sala.

CR 4.1 Las fichas se presentan sobre la mesa de juego ordenadas según su valor de forma que se facilite la identificación de las distintas cantidades de las que está compuesta la banca en el momento en que finaliza su operación.

CR 4.2 Las fichas expuestas se recuentan en voz alta y clara en presencia de los responsables del cierre para proceder al arqueo de la mesa de juego.

CR 4.3 El cajón del efectivo se vacía sobre la mesa en presencia de los responsables del cierre, mostrando el interior del mismo de forma que todos los presentes puedan comprobar que queda vacío.

CR 4.4 Los billetes se agrupan por su valor y se extienden según criterios internos, procediendo a su recuento y posterior entrega al responsable de caja.

CR 4.5 El cajón de propinas se vacía sobre la mesa en presencia de los responsables del cierre, mostrando el interior de la misma de modo que todos los presentes puedan comprobar que queda vacía.

CR 4.6 Las fichas que componen la propina se agrupan por su valor y se presentan de modo claro y ordenado posibilitando que los responsables del cierre puedan registrar su importe en la documentación oficial y proceder a su recogida.

CR 4.7 La baraja se rehace en el orden inicial presentado por el fabricante comprobando que no faltan ni sobran naipes, que ninguno presenta marcas, desgastes ni roturas e informando al responsable en caso de detectarse alguna de estas anomalías.

CR 4.8 El material de juego, como naipes, sabot, cartas de corte, pala, bolas, marcadores, rastrillos, dolly y fichas de color, entre otros, se revisan en cuanto a su número y estado procediendo a su recogida.

CR 4.9 Las normas relativas a la seguridad en la reorganización de equipos y materiales para el juego se adoptan en el desarrollo de las tareas, minimizando los riesgos derivados de ellas.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Instalaciones del casino dedicadas a los juegos de mesa. Materiales de juego, como fichas, fichas de color, naipes, sabot, barajador automático, descartador, palas, rastrillos, bola y dolly. Mesas de juego, como Black Jack, Póquer con y Póquer sin Descarte, Punto y Banca, Ruleta Americana y Ruleta Francesa y sus materiales, como cilindro, paño, T, cajón de efectivo, bandeja de fichas y cajón de propinas.

Productos y resultados:

Comprobación del estado óptimo de los materiales de juego, como fichas, fichas de color, naipes, sabot, barajador automático, palas, rastrillos, bola y dolly. Comprobación del estado óptimo de las mesas de juego de Black Jack, Póquer con y Póquer sin Descarte, Punto y Banca, Ruleta Americana y Ruleta Francesa y sus materiales, como cilindro, paño, T, cajón de efectivo, bandeja de fichas y cajón de propinas. Cambio de fichas a clientes. Reorganización de materiales de juego. Participación en el recuento de la recaudación de fichas y moneda de las mesas de juego en la apertura y cierre de éstas. Comunicación al responsable de anomalías detectadas. Adopción de medidas de prevención laboral en la utilización de equipos, en el manejo de naipes y fichas y respecto a la presencia de clientes conflictivos.

Información utilizada o generada:

Documentación oficial de las mesas de juego. Reglamento de los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte, Punto y banca, Ruleta francesa y Ruleta americana. Manuales de procedimientos internos del casino. Plan de prevención laboral.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2: CONDUCIR EL JUEGO DE BLACK JACK**Nivel: 2****Código: UC1770_2****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP 1: Conducir el turno de apuestas con clientes en el juego de Black Jack, verificando y asegurando la transparencia de las mismas, con el fin de que el juego se desarrolle según la normativa vigente.

CR 1.1 El turno de juego se anuncia verbalmente, con voz clara y audible para que los clientes realicen sus apuestas en el juego de Black Jack.

CR 1.2 Las apuestas se revisan visualmente en cuanto a que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por el reglamento, y en caso de ilegalidad, se rectifican, bien solicitando al cliente el faltante, bien devolviéndole el sobrante, y en ambos casos informándole de la causa de tales modificaciones.

CR 1.3 El anuncio del no va más o fin del plazo de apuestas, se realiza verbalmente, con voz clara y audible, informando al cliente que ha finalizado el turno de apuestas en el juego del Black Jack.

CR 1.4 Las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas en el juego del Black Jack se comunican de inmediato a su superior jerárquico, cumpliendo con el procedimiento interno.

RP 2: Conducir el desarrollo de partidas del juego de Black Jack con clientes, según el reglamento vigente, garantizando su transparencia y a un ritmo de trabajo ágil que permita el cumplimiento de los estándares u objetivos establecidos por la empresa.

CR 2.1 Los naipes se extraen del sabot de uno en uno y se distribuyen, boca arriba, entre los casilleros con apuesta y la banca, anunciando con voz clara y audible la puntuación de los clientes y facilitando su decisión en el juego, ya sea pedir, doblar, asegurar o plantarse.

CR 2.2 Los naipes adicionales se reparten al cliente, previa solicitud, de uno en uno y boca arriba.

CR 2.3 La puntuación de los naipes adicionales repartidos y los iniciales se calcula con exactitud, rapidez y sin utilizar medios tecnológicos ni manuales, para facilitar su decisión de plantarse o seguir jugando.

CR 2.4 La puntuación de los naipes, cuya suma supere el máximo establecido por el reglamento, se anuncia con voz clara y audible, para informar al cliente de que su apuesta es perdedora, retirando sus fichas al compartimento de la banca y los naipes al descartador.

CR 2.5 Los naipes adicionales para la banca se extraen y se suman al inicial hasta que la puntuación alcance el mínimo legal establecido por el reglamento de juego.

CR 2.6 La comparación visual de las jugadas de los clientes y las de la banca se realiza rápidamente, determinando, en función del reglamento de juego del Black Jack, si procede pagar un premio, retirar la apuesta o anunciar un empate.

CR 2.7 Las partidas de Black Jack se conducen con agilidad de modo que las manos se sucedan ininterrumpidamente y se vigilan de manera exhaustiva, para minimizar los riesgos de trampas.

CR 2.8 Los naipes dañados durante el juego, se detectan e informan al responsable, en espera de su reemplazo.

CR 2.9 Las contingencias ocurridas durante el desarrollo del juego se comunican de inmediato a su superior jerárquico, cumpliendo con el procedimiento interno.

CR 2.10 Las medidas relativas a la prevención de riesgos físicos y psicológicos propios del puesto, como ruido general, humo de tabaco, movimientos repetitivos, posturas forzadas, trabajo nocturno y rotación de turnos, se adoptan de acuerdo con el Plan de prevención establecido.

CR 2.1 Las medidas de prevención relacionadas con la presencia de clientes conflictivos, se adoptan para garantizar la seguridad personal.

RP 3: Pagar premios, conforme a la tabla de pagos de Black Jack, garantizando su transparencia y preparar la siguiente mano según el procedimiento interno y la normativa vigente.

CR 3.1 El importe en fichas a pagar, establecido por la tabla de pagos del juego se extrae del compartimento de la banca y se presenta de forma visiblemente diferenciada junto a las apuestas efectuadas por el cliente, facilitando la comprobación por parte del cliente.

CR 3.2 Las fichas entregadas por los clientes como propina se agradecen cortésmente en nombre de los empleados y se depositan en el cajón destinado para tal fin, para proceder a su recuento posterior en el cierre de la mesa.

CR 3.3 Los naipes de los clientes se recogen de manera ordenada, de derecha a izquierda y se colocan boca abajo en el descartador, para su comprobación en previsión de posibles reclamaciones.

CR 3.4 Los naipes de la banca se retiran y se colocan boca abajo en el descartador, encima de los retirados a los clientes, para facilitar su comprobación en caso necesario, dando por finalizada la mano.

CR 3.5 El paño de juego se comprueba visualmente al término de cada mano, verificando que no han quedado naipes sobre él y que se encuentra en perfectas condiciones para la siguiente mano.

CR 3.6 Las contingencias ocurridas durante el pago de premios se comunican de inmediato a su superior jerárquico, cumpliendo con el procedimiento interno.

Contexto profesional:

Medios de producción:

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

Productos y resultados:

Apertura y cierre del turno de apuestas. Revisión de apuestas de clientes. Conducción de partidas de Black Jack según el reglamento de juego. Garantía de la transparencia en el juego. Pago de premios del juego de Black Jack. Mantenimiento del ritmo de partidas de acuerdo con los objetivos establecidos internamente. Información a clientes sobre el desarrollo del juego. Adopción de medidas de prevención laboral por riesgos del entorno, por la utilización de equipos y por el manejo de naipes y fichas así como por la presencia de clientes conflictivos.

Información utilizada o generada:

Reglamento autonómico del juego del Black Jack. Manuales de procedimientos internos del casino. Instrucciones internas. Plan de prevención laboral.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3: CONDUCIR LOS JUEGOS DE PÓQUER CON DESCARTE Y PÓQUER SIN DESCARTE

Nivel: 2

Código: UC1771_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Conducir el turno de apuestas con clientes en los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, verificando y asegurando la legalidad y transparencia de las mismas, con el fin de que se desarrolle el juego según el reglamento vigente.

CR 1.1 El turno de juego se anuncia verbalmente, con voz clara y audible para que los clientes realicen sus apuestas en el juego del póquer con descarte y sin descarte.

CR 1.2 Las apuestas se revisan visualmente en cuanto a que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por el reglamento, y en caso de ilegalidad, se rectifican, bien solicitando al cliente el faltante, bien devolviéndole el sobrante, y en ambos casos informándole de la causa de tales modificaciones.

CR 1.3 El anuncio del no va más o fin del plazo de apuestas, se realiza verbalmente, con voz clara y audible, para informar al cliente y jefe de mesa que ha finalizado el turno de apuestas en el juego del póquer con descarte y sin descarte.

CR 1.4 Las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas en el juego del póquer con descarte y sin descarte se comunican de inmediato a su superior jerárquico, cumpliendo con el procedimiento interno.

RP 2: Conducir partidas con clientes de Póquer con Descarte y Póquer sin Descarte, según el reglamento vigente, garantizando su transparencia y a un ritmo de trabajo ágil que permita el cumplimiento de los estándares u objetivos establecidos por la empresa.

CR 2.1 Los naipes se reparten en los casilleros con apuesta comenzando por el cliente situado a la izquierda y adjudicando los naipes en el orden, número y forma establecidos en el reglamento de juego.

CR 2.2 El naipe descartado por el cliente se reemplaza, sin que sea descubierto en ningún momento, por otro boca abajo, a cambio de un importe igual a la apuesta inicial, exclusivamente en los casos del juego del póquer con descarte.

CR 2.3 Las apuestas de los clientes que deciden no ir al envite de la banca se retiran según el procedimiento interno y las apuestas de los clientes que van al envite se comprueban en cuanto a que sean el doble de la apuesta inicial, solicitando al cliente su rectificación en caso contrario.

CR 2.4 La jugada de la banca se muestra y los naipes que la componen, en caso de existir ésta, ya sea mínima, parejas, dobles parejas, tríos, escaleras, colores, full, póqueres, escaleras de color o escaleras reales, se separan del resto de los naipes y se anuncia el tipo de jugada con voz clara y audible, para que los clientes puedan comprobar si su jugada es o no ganadora.

CR 2.5 Los naipes de los clientes se descubren con una sola mano y su jugada se diferencia y se anuncia 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.

CR 2.6 Las partidas de Póquer con descarte y Póquer sin descarte se conducen con agilidad de modo que las manos se sucedan ininterrumpidamente y se vigilan de manera exhaustiva, para minimizar los riesgos de trampas.

CR 2.7 Los naipes dañados durante el juego, se detectan e informan al responsable, en espera de su reemplazo.

CR 2.8 Las contingencias ocurridas durante el desarrollo del juego se comunican de inmediato a su superior jerárquico, cumpliendo con el procedimiento interno.

CR 2.9 Las medidas relativas a la prevención de riesgos físicos y psicológicos propios del puesto, como ruido general, humo de tabaco, movimientos repetitivos, posturas forzadas, trabajo nocturno y rotación de turnos, se adoptan de acuerdo con el Plan de prevención establecido.

CR 2.10 Las medidas de prevención relacionadas con la presencia de clientes conflictivos, se adoptan para garantizar la seguridad personal.

RP 3: Pagar premios, conforme a la tabla de pagos común al Póquer con Descarte y Póquer sin Descarte, garantizando su transparencia y preparar la siguiente mano según el procedimiento interno y la normativa vigente del juego.

CR 3.1 Las fichas de las jugadas que resultan ganadoras se dejan en su lugar y se calcula el importe en fichas a pagar utilizando la información de la tabla de pagos de póquer con descarte o sin descarte correspondiente a la jugada y las apuestas efectuadas por el cliente.

CR 3.2 El importe en fichas a pagar se extrae del compartimento de la banca y se presenta de forma diferenciada junto a las apuestas efectuadas por el cliente, facilitando la comprobación por parte del cliente.

CR 3.3 Las fichas entregadas por los clientes como propina se agradecen cortésmente en nombre de los empleados y se depositan en el cajón destinado para tal fin, para proceder posteriormente a su recuento.

CR 3.4 Los naipes de la banca utilizados durante la mano, se retiran y se colocan boca abajo en el descartador, encima de los retirados a los clientes, para facilitar su comprobación en caso necesario.

CR 3.5 El paño de juego se comprueba visualmente al término de la mano, verificando que no han quedado naipes sobre él y que se encuentra en estado óptimo para la siguiente mano.

CR 3.6 Las contingencias ocurridas durante el pago de premios se comunican de inmediato a su superior jerárquico, cumpliendo con el procedimiento interno.

Contexto profesional:

Medios de producción:

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

Productos y resultados:

Apertura y cierre del turno de apuestas. Revisión de apuestas de clientes. Conducción de partidas de Póquer con descarte y Póquer sin descarte según el reglamento de juego. Garantía de la transparencia en el juego. Pago de premios del juego de Póquer con descarte y Póquer sin descarte. Mantenimiento del ritmo de partidas de acuerdo con los objetivos establecidos internamente. Adopción de medidas de prevención laboral por riesgos del entorno, por la utilización de equipos y por el manejo de naipes y fichas así como por la presencia de clientes conflictivos.

Información utilizada o generada:

Reglamento autonómico de los juegos de póquer con descarte y de póquer sin descarte. Tabla de pagos de póquer con descarte y póquer sin descarte. Manuales de procedimientos internos del casino. Instrucciones internas. Plan de prevención laboral.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4: CONDUCIR EL JUEGO DE PUNTO Y BANCA

Nivel: 2

Código: UC1772_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Conducir el turno de apuestas en el juego de Punto y Banca con clientes, verificando y asegurando la legalidad de las mismas, con el fin de que se desarrolle el juego según el reglamento vigente.

CR 1.1 El anuncio del plazo de recepción de apuestas o ¿hagan juego?, se anuncia verbalmente, con voz clara y audible, para que los clientes coloquen las fichas en los casilleros correspondientes según el reglamento del juego.

CR 1.2 Las apuestas se revisan visualmente en cuanto a que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por el reglamento, y en caso de ilegalidad, se rectifican, bien solicitando al cliente el faltante, bien devolviéndole el sobrante, y en ambos casos informándole de la causa de tales modificaciones.

CR 1.3 El anuncio del «no va más» o fin del plazo de apuestas en el juego de Punto y Banca, se realiza verbalmente, con voz clara y audible, para informar al cliente y jefe de mesa que ha finalizado el turno de apuestas.

CR 1.4 Las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas en el juego de Punto y Banca se comunican de inmediato a su superior jerárquico, cumpliendo con el procedimiento interno.

RP 2: Conducir partidas de Punto y Banca, según el reglamento vigente, garantizando su transparencia y a un ritmo de trabajo ágil que permita el cumplimiento de los estándares u objetivos establecidos por la empresa.

CR 2.1 El sabot se aproxima al cliente más cercano al casillero marcado con el número uno y se le solicita la extracción de naipes, supervisando que la extracción coincida en número y modo con lo establecido en el reglamento de juego.

CR 2.2 La puntuación de los naipes del punto y de la banca descubiertos por el cliente se suma mentalmente y se anuncia con voz clara y audible, recogiendo los naipes con ayuda de la pala y trasladándolos, para su exposición, a la zona del paño que establece el reglamento de juego.

CR 2.3 Los naipes adicionales, si así fuera necesario, se solicitan verbalmente del cliente que tiene el sabot en ese momento y se trasladan, con ayuda de la pala, al lugar del paño establecido en el reglamento de juego.

CR 2.4 La jugada ganadora según el reglamento de juego se anuncia con voz clara y audible para informar a los clientes y facilitando la supervisión.

CR 2.5 Las apuestas perdedoras se retiran manualmente al compartimento de la banca, empezando por los casilleros de los clientes sentados y continuando por los casilleros de los clientes que se encuentran de pie.

CR 2.6 Las partidas de Punto y Banca se conducen con agilidad, de modo que las manos se sucedan ininterrumpidamente y se vigilan de manera exhaustiva, para minimizar los riesgos de trampas.

CR 2.7 Los naipes dañados durante el juego se detectan e informan al responsable, en espera de su reemplazo.

CR 2.8 Las contingencias ocurridas durante el desarrollo del juego se comunican de inmediato a su superior jerárquico, cumpliendo con el procedimiento interno.

CR 2.9 Las medidas relativas a la prevención de riesgos físicos y psicológicos propios del puesto, como ruido general, humo de tabaco, movimientos repetitivos, posturas forzadas, trabajo nocturno y rotación de turnos, se adoptan de acuerdo con el Plan de prevención establecido.

CR 2.10 Las medidas de prevención relacionadas con la presencia de clientes conflictivos, se adoptan para garantizar la seguridad personal.

RP 3: Pagar premios, conforme a la tabla de pagos de Punto y Banca, garantizando su transparencia y preparar la siguiente mano según el procedimiento interno y la normativa vigente del juego.

CR 3.1 Las jugadas que resultan ganadoras se dejan en su lugar y se calcula mentalmente el importe a pagar, utilizando la información de las tablas de pagos del juego de Punto y Banca y la información de las apuestas efectuadas por el cliente.

CR 3.2 Las apuestas ganadoras se pagan, 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.

CR 3.3 Los pagos se sitúan junto a las apuestas ganadoras de forma visiblemente diferenciada facilitando la comprobación del cliente.

CR 3.4 Las fichas entregadas por los clientes como propina se agradecen cortésmente en nombre de los empleados y se depositan en el cajón destinado para tal fin, para proceder a su recuento, en el cierre de mesa.

CR 3.5 Los naipes se recogen, bien con la mano o con ayuda de la pala y se depositan en el descartador dando por finalizada la mano.

CR 3.6 El paño de juego se comprueba visualmente al término de la mano, verificando que no han quedado naipes sobre él y que se encuentra en estado óptimo para la siguiente mano.

CR 3.7 Las contingencias ocurridas durante el pago de premios se comunican de inmediato a su superior jerárquico, cumpliendo con el procedimiento interno.

Contexto profesional:

Medios de producción:

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

Productos y resultados:

Apertura y cierre del turno de apuestas. Revisión de apuestas de clientes. Conducción de partidas de Punto y Banca según el reglamento de juego. Garantía de la transparencia en el juego. Pago de premios del juego de Punto y Banca. Mantenimiento del ritmo de partidas de acuerdo con los objetivos establecidos internamente. Adopción de medidas de prevención laboral por riesgos del entorno, por la utilización de equipos y por el manejo de pala, naipes y fichas, así como por la presencia de clientes conflictivos.

Información utilizada o generada:

Reglamento autonómico del juego de Punto y Banca. Manuales de procedimientos internos del casino. Instrucciones internas. Plan de prevención laboral.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5: CONDUCIR LOS JUEGOS DE LA RULETA AMERICANA Y RULETA FRANCESA

Nivel: 2

Código: UC1773_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Conducir el turno de apuestas en los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa con clientes, verificando y asegurando la legalidad de las mismas, con el fin de que el juego se desarrolle según la normativa vigente.

CR 1.1 El inicio del turno de apuestas se anuncia verbalmente con la expresión ¿hagan juego? o similar, con voz clara y audible, para que los clientes coloquen las fichas en los casilleros elegidos.

CR 1.2 Las apuestas solicitadas por el cliente se anuncian con voz alta y clara, verificando visualmente su conformidad y se emplazan sobre el paño, manualmente en el juego de Ruleta Americana y con ayuda del rastrillo en el juego de Ruleta Francesa, en los números o suertes que el cliente indique.

CR 1.3 El paño se revisa visualmente y se comprueba que no existen fichas de ubicación confusa, ya sean 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.

CR 1.4 Las fichas ubicadas en lugares confusos se desplazan, en la ruleta americana con la mano y en la ruleta francesa con la mano o con ayuda del rastrillo, a la posición pretendida por el cliente, evitando confusión en las apuestas.

CR 1.5 Las apuestas se revisan visualmente en cuanto a que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por el reglamento, y en caso de ilegalidad, se rectifican, bien solicitando al cliente el faltante, bien devolviéndole el sobrante, y en ambos casos informándole de la causa de tales modificaciones.

CR 1.6 La finalización del turno de apuestas se anuncia verbalmente con la expresión no va más o similar, de modo alto y claro para que todos los jugadores tengan conocimiento de que se da por finalizada la admisión de apuestas y se efectúa con tiempo suficiente para revisar visualmente todas las apuestas y resolver situaciones confusas, antes de la caída de la bola.

CR 1.7 Las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas en el juego del póquer con descarte y sin descarte se comunican de inmediato a su superior jerárquico, cumpliendo con el procedimiento interno.

RP 2: Conducir partidas de Ruleta americana y Ruleta francesa, según los reglamentos vigentes, garantizando su transparencia y a un ritmo de trabajo ágil que permita el cumplimiento de los estándares u objetivos establecidos por la empresa.

CR 2.1 La bola se lanza mirando hacia el paño, usando la mano más cercana al cilindro para evitar dar la espalda a los clientes y se impulsa con un leve movimiento de los dedos, evitando mover el brazo y la muñeca, para que su velocidad permita dar el mínimo de vueltas estipulado reglamentariamente.

CR 2.2 El número premiado y las suertes sencillas que le corresponden se anuncian con voz alta y clara, una vez que la bola se haya detenido en un número, para que los clientes puedan conocer el resultado de sus apuestas.

CR 2.3 El número ganador se señala en el casillero premiado del paño, posando el dolly 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.

CR 2.4 Las fichas de las apuestas perdedoras se retiran, manualmente o con ayuda del rastrillo en función del tipo de ruleta, para su posterior chipeo y el paño se revisa, verificando que sobre el mismo sólo quedan fichas correspondientes a apuestas ganadoras.

CR 2.5 Las fichas retiradas se chipean, ordenándolas según sean de color o de valor y se depositan en la zona de la mesa de juego establecida por el procedimiento interno.

CR 2.6 Las fichas que ocupan posiciones ganadoras se ordenan y se presentan sin desplazarlas de su posición, por su número, color y valor.

CR 2.7 Las partidas de Ruleta francesa y de Ruleta americana se conducen con agilidad, de modo que las tiradas se sucedan ininterrumpidamente y se vigilan de manera exhaustiva, para minimizar los riesgos de trampas.

CR 2.8 Las contingencias ocurridas durante el desarrollo del juego se comunican de inmediato a su superior jerárquico, cumpliendo con el procedimiento interno.

CR 2.9 Las medidas relativas a la prevención de riesgos físicos y psicológicos propios del puesto, como ruido general, humo de tabaco, movimientos repetitivos, posturas forzadas, trabajo nocturno y rotación de turnos, se adoptan de acuerdo con el Plan de prevención establecido.

CR 2.10 Las medidas de prevención relacionadas con la presencia de clientes conflictivos, se adoptan para garantizar la seguridad personal.

RP 3: Pagar premios, conforme a las tablas de pagos de los juegos de la Ruleta francesa y de la Ruleta americana, garantizando su transparencia y preparar la siguiente tirada según el procedimiento interno y la normativa vigente del juego.

CR 3.1 Las fichas a pagar a cada apuesta premiada se calculan mentalmente, utilizando la información de la tabla de pagos de la Ruleta americana o de la Ruleta francesa correspondiente a las apuestas efectuadas por el cliente.

CR 3.2 Las fichas que componen los pagos se presentan en el modo y lugar establecido según el procedimiento interno para cada tipo de Ruleta, y el importe total se anuncia alto y claro, facilitando la comprobación por parte del cliente y del supervisor.

CR 3.3 Las fichas que componen el pago se aproximan al cliente correspondiente, manualmente o con ayuda del rastrillo en función del tipo de ruleta, para facilitar su cobro.

CR 3.4 Las fichas entregadas por los clientes como propina se agradecen cortésmente en nombre de todos los empleados y se depositan en el cajón destinado para ese fin para proceder posteriormente a su recuento.

CR 3.5 El paño de juego se comprueba visualmente al término de la mano, verificando que no han quedado naipes sobre él y que se encuentra en estado óptimo para la siguiente mano.

CR 3.6 Las contingencias ocurridas durante el pago de premios se comunican de inmediato a su superior jerárquico, cumpliendo con el procedimiento interno.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Instalaciones del casino dedicadas a los juegos de mesa. Material de juego de la Ruleta americana y de la Ruleta francesa, fichas de valor, fichas de color, bolas, rastrillos, dolly y chipeador automático. Mesa de juego de la Ruleta americana y de la Ruleta francesa, y sus materiales tales como, paño, cilindro T, cajón de efectivo, bandeja de fichas y cajón de propinas.

Productos y resultados:

Apertura y cierre del turno de apuestas. Revisión de apuestas de clientes. Conducción de partidas de la Ruleta americana y de la Ruleta francesa según el reglamento de juego. Garantía de la transparencia en el juego. Pago de premios del juego de la Ruleta americana y de la Ruleta francesa. Mantenimiento del ritmo de partidas de acuerdo con los objetivos establecidos internamente. Adopción de medidas de prevención laboral por riesgos del entorno, por el lanzamiento repetitivo de bola y por el manejo de rastrillo y fichas, así como por la presencia de clientes conflictivos.

Información utilizada o generada:

Reglamento autonómico del juego. Manuales de procedimientos internos del casino. Instrucciones internas. Plan de prevención laboral.

UNIDAD DE COMPETENCIA 6: SUPERVISAR EL DESARROLLO DE JUEGOS DE MESA EN CASINOS**Nivel: 2****Código: UC1774_2****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP 1: Detectar irregularidades en el desarrollo de los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte, Punto y Banca, Ruleta americana y Ruleta francesa, empleando técnicas de supervisión para garantizar su transparencia y la aplicación de los distintos reglamentos de juego.

CR 1.1 Los materiales empleados en los distintos juegos, así como la mesa de juego, se comprueban en cuanto a su estado, número y ubicación durante los distintos momentos del juego.

CR 1.2 Las apuestas se observan en evitación de posteriores reclamaciones, supervisando la retirada de apuestas y el pago de las mismas.

CR 1.3 El paño de juego se comprueba visualmente, detectando fichas ubicadas de forma confusa y actuando según el procedimiento interno.

CR 1.4 Las jugadas y acciones de los clientes se vigilan exhaustivamente, evitando cualquier intento de fraude.

CR 1.5 La actividad del crupier se supervisa, garantizando la transparencia en el juego y el cumplimiento íntegro de los distintos reglamentos de juego y procedimientos internos.

CR 1.6 Las personas que muestren comportamiento sospechoso se detectan y se comunican sus rasgos antropomórficos básicos al departamento de admisión, con el fin de proceder a su identificación.

CR 1.7 Las medidas relativas a la prevención de riesgos físicos y psicológicos propios del puesto, como ruido general, humo de tabaco, movimientos repetitivos, posturas forzadas, trabajo nocturno y rotación de turnos, se adoptan de acuerdo con el Plan de prevención establecido.

RP 2: Realizar las funciones auxiliares a la dirección del juego, en coordinación con sus superiores.

CR 2.1 Las fichas que componen el anticipo de la mesa de juego en el momento de su apertura, se cuentan y se comprueba su coincidencia con el importe escrito en la documentación oficial de la mesa, procediendo a su firma en caso positivo.

CR 2.2 Las salidas y entradas en la banca, de fichas y de efectivo, procedentes de apuestas, se anotan según el procedimiento interno, en la documentación correspondiente de la mesa de juego, y se entregan a su superior jerárquico para efectuar el balance de la mesa.

CR 2.3 Los movimientos de fichas que supongan una cantidad importante, se anotan, en caso necesario y según el procedimiento interno, en la documentación correspondiente, informando de los mismos al superior jerárquico.

CR 2.4 La escasez de fichas de determinado valor se detecta en cualquier momento del juego y se solicitan los cambios de fichas correspondientes al superior jerárquico, comprobando que los cambios se efectúan según lo solicitado y firmando el documento establecido según el procedimiento interno.

CR 2.5 Las fichas existentes en la banca en el momento del cierre de la mesa de juego, se cuentan en coordinación con el cajero y su superior jerárquico, procediendo a su anotación y firma en la documentación oficial de la mesa.

RP 3: Intervenir en las distintas fases del juego, ante cualquier irregularidad detectada, reclamación de un cliente, duda o incidencia con el fin de garantizar la transparencia y legalidad del mismo.

CR 3.1 La información solicitada por los clientes acerca del reglamento y procedimientos internos a aplicar durante la conducción de los distintos juegos se ofrece cortésmente, proyectando una imagen segura, profesional y de confianza.

CR 3.2 La intervención del supervisor en todos aquellos casos irregulares relacionados con la actuación del crupier se produce inmediatamente, de modo verbal y salvaguardando la imagen de éste ante los clientes.

CR 3.3 El procedimiento interno se aplica en aquellos casos en que se detecten naipes dañados o marcados, deteniendo el juego únicamente por el tiempo imprescindible para que el superior inmediato efectúe su sustitución.

CR 3.4 Las incidencias acaecidas durante el juego, tales como caídas de fichas y naipes, entre otros se resuelven inmediatamente según lo establecido por el procedimiento interno.

CR 3.5 Las reclamaciones de los clientes por pago de premios o jugadas dudosas en los juegos de naipes, se atienden inmediatamente y, en aplicación del procedimiento interno, se resuelven recomponiendo las jugadas en caso necesario y si el juego lo permite.

CR 3.6 Las reclamaciones que excedan su responsabilidad o cuya solución no haya satisfecho al cliente, se comunican de inmediato a su superior jerárquico.

CR 3.7 Las actividades relativas a la intervención ante las irregularidades detectadas, especialmente las relacionadas con la actuación de los clientes, se realizan adoptando los procedimientos internos que garanticen la seguridad personal.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Instalaciones del casino dedicadas a los juegos de mesa. Materiales de juego, como fichas, fichas de color, naipes, sabot, barajador automático, descartador, palas, rastrillos, bola y dolly. Mesas de juego, como Black Jack, Póquer con y Póquer sin Descarte, Punto y Banca, Ruleta Americana y Ruleta Francesa y sus materiales, como cilindro, paño, T, cajón de efectivo, bandeja de fichas y cajón de propinas.

Productos y resultados:

Detección de irregularidades en el desarrollo de los juegos de Black Jack, Póquer con y Póquer sin Descarte, Punto y Banca, Ruleta Americana y Ruleta Francesa, bien por parte del crupier o de los clientes. Aplicación de técnicas de supervisión en el desarrollo de los diferentes juegos. Aplicación de reglamentos de los juegos de Black Jack, Póquer con y Póquer sin Descarte, Punto y Banca, Ruleta Americana y Ruleta Francesa. Intervención y resolución ante cualquier irregularidad detectada, reclamación de un cliente, duda o incidencia. Recuento de fichas en la apertura de la mesa de juego junto con los responsables de la sala. Recuento de fichas en el cierre de la mesa de juego junto con los responsables de la sala. Anotación de salidas y entradas de la banca durante el desarrollo de los juegos de Black Jack, Póquer con y Póquer sin Descarte, Punto y Banca, Ruleta Americana y Ruleta Francesa. Adopción de medidas de prevención laboral por riesgos del entorno, supervisión realizada y por riesgos personales en la atención a clientes.

Información utilizada o generada:

Reglamento de los juegos de Black Jack, Póquer con y Póquer sin Descarte, Punto y Banca, Ruleta Americana y Ruleta Francesa. Procedimientos internos del casino. Instrucciones de sus superiores. Plan de prevención laboral.

UNIDAD DE COMPETENCIA 7: COMUNICARSE CON DIFERENTES INTERLOCUTORES HABITUALES EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS DE AZAR

Nivel: 1

Código: UC1768_1

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Proyectar la imagen de la empresa en la atención y el trato a los clientes de establecimientos de juegos de azar a fin de conseguir la máxima satisfacción de los mismos.

CR 1.1 La imagen personal, en lo que se refiere a la apariencia, tal como el uso de cosméticos, afeitado, peinado y complementos, se ajusta a la establecida por los protocolos internos de la empresa.

CR 1.2 La presentación ante los interlocutores externos -clientes-, se realiza identificándose y mostrando la imagen corporativa de la organización.

CR 1.3 La educación, las fórmulas de cortesía y la amabilidad en el trato al cliente se adecuan a los estándares de calidad exigidos por la empresa.

CR 1.4 El comportamiento en público en el desarrollo de la actividad profesional, se atiene a la imagen de la compañía, aplicando las normas básicas de protocolo.

CR 1.5 La postura corporal durante el desarrollo de sus funciones se ajusta a lo establecido por la empresa en cada uno de los juegos.

CR 1.6 El servicio prestado durante todo el proceso se atiene a los estándares de calidad establecidos por la empresa.

RP 2: Interactuar con clientes de establecimientos de juegos de azar, recibiendo y transmitiendo información operativa y rutinaria de acuerdo con los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la organización.

CR 2.1 La transmisión y recepción de información operativa y rutinaria con clientes se realiza de forma presencial con prontitud y a través de un trato cortés hacia el cliente, aplicando los protocolos de comunicación establecidos por la organización.

CR 2.2 Los comportamientos de escucha atenta y efectiva se integran en la recepción y transmisión de la información, en el ámbito de su competencia.

CR 2.3 Las pautas de comunicación con el cliente, ya sean de tipo verbal o gestual, se seleccionan y utilizan de acuerdo con el contexto y la propia actividad en el establecimiento de juegos de azar.

CR 2.4 Los objetivos de la comunicación con el cliente se cumplen, proporcionando la información en función de las demandas del cliente y vinculada al contexto del juego de azar y a la función desempeñada en su desarrollo.

CR 2.5 Los mensajes se transmiten con claridad y sencillez, asegurando la comprensión de los mismos por el interlocutor.

CR 2.6 Las pautas de comportamiento y técnicas protocolarizadas de atención al público se adoptan en función del tipo de establecimiento y de la función desempeñada.

CR 2.7 La comunicación con los clientes se adapta a la tipología de los mismos, al tipo de juego y al tipo de establecimiento: casino, sala de bingo o salón de juego.

CR 2.8 La confidencialidad y la privacidad se mantiene en todo momento ante cualquier demanda o atención prestada a un cliente, actuando siempre con absoluta discreción.

CR 2.9 Las preguntas e informaciones complementarias requeridas por los clientes y que sobrepasan su ámbito de actuación, se dirigen hacia las personas establecidas dentro de la organización.

RP 3: Mantener comunicaciones interpersonales efectivas con superiores jerárquicos y otros miembros del establecimiento de juegos de azar, con el fin de ser eficaces en las actividades profesionales de su ámbito de actuación.

CR 3.1 La corrección y comprensión del contenido y significado de la comunicación se confirman con los miembros del entorno de trabajo y superiores, tales como recepción de instrucciones de trabajo, transmisión de información u otras, aclarando o solicitando las aclaraciones oportunas.

CR 3.2 La información, las aclaraciones o los recursos necesarios se solicitan al superior jerárquico o a los miembros pertinentes del entorno de trabajo, ante situaciones de duda o carencias, para el desempeño de la propia actuación profesional en establecimientos de juegos de azar.

CR 3.3 Las opiniones críticas propias y las discrepancias se expresan, 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.

CR 3.4 Los comentarios de otros miembros del entorno de trabajo se reciben con calma y sin reacciones negativas, identificando las críticas constructivas y valorando, en su caso, la oportunidad de realizar cambios o mejorar la propia actuación.

CR 3.5 Los comportamientos calmados, tanto verbales como no verbales, se maximizan en situaciones de discrepancia y conflicto en el entorno de trabajo, proponiendo su tratamiento en un contexto favorable.

CR 3.6 La información solicitada y no disponible, o de la que se tienen dudas, se requiere de las personas o fuentes relevantes dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales internos establecidos.

CR 3.7 Los comportamientos de escucha atenta y efectiva se integran en la transmisión y recepción de la información, en el ámbito de su competencia, atendiendo a aspectos de comunicación verbal y no verbal.

CR 3.8 Los mensajes se transmiten con claridad y sencillez, asegurando la comprensión de los mismos por el interlocutor.

RP 4: Atender y canalizar, en el marco de su responsabilidad, las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes según los criterios y procedimientos establecidos por la empresa, respetando la normativa vigente de protección al consumidor.

CR 4.1 Ante la queja o reclamación presentada por el cliente, se adopta una actitud y comportamiento positivos en previsión de un agravamiento de la situación.

CR 4.2 Frente a quejas o reclamaciones relacionadas con el juego, se adopta una postura segura, mostrando interés y presentando posibilidades que faciliten el acuerdo con el cliente, aplicando los criterios establecidos por la empresa y cumpliendo la normativa vigente en este ámbito.

CR 4.3 La reclamación o incidencia que sobrepasa la responsabilidad asignada se canaliza al superior jerárquico con prontitud y utilizando el procedimiento establecido por la empresa.

CR 4.4 Las reclamaciones se atienden siguiendo protocolos y cumpliendo el procedimiento establecido por la empresa y respetando la normativa vigente de protección al consumidor.

CR 4.5 Las actividades relativas a la atención a clientes en caso de quejas y reclamaciones se realizan aplicando los procedimientos internos que garantizan la seguridad personal.

Contexto profesional:**Medios de producción:**

Establecimientos de juegos de azar: casinos, salas de bingo y salones de juego. Uniformes y acreditación personal. Materiales propios de la actividad.

Productos y resultados:

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. Cumplimiento de estándares de calidad en el servicio establecidos por la organización. Transmisión y recepción de información operativa y rutinaria con clientes. Respeto a la confidencialidad y privacidad del cliente. Comunicación efectiva con superiores y otros miembros del establecimiento en caso de conflicto laboral. Comunicación a superiores de incidencias y quejas que sobrepasen la responsabilidad asignada y solicitud de información e instrucciones. 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.

Información utilizada o generada:

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

MÓDULO FORMATIVO 1: OPERACIONES COMPLEMENTARIAS A LA CONDUCCIÓN DE JUEGOS DE MESA EN CASINOS**Nivel: 2****Código: MF1769_2****Asociado a la UC: Realizar operaciones complementarias a la conducción de juegos de mesa en casinos****Duración: 120 horas****Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Identificar los procedimientos de apertura y cierre de mesas de juego a partir de los diferentes manuales y reglamentos de los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte, Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa.

CE1.1 Exponer los diferentes apartados de los reglamentos de juego referidos a la apertura y cierre de mesas de los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte, Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa.

CE1.2 Explicar los procedimientos de apertura y cierre de mesas de juego con las funciones específicas en relación con el personal que lo desempeña.

CE1.3 Describir la documentación oficial de las mesas de juego utilizada en la apertura y cierre de las mesas y explicar su uso.

CE1.4 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de cierre de mesa y cumpliendo la normativa vigente:

– Agrupar los billetes en función de su valor.

– Extenderlos según el criterio establecido.

– Proceder a su recuento, manifestando su valor exacto sin utilizar medios tecnológicos.

CE1.5 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de cierre de mesa y cumpliendo la normativa vigente:

- Agrupar los billetes en función de su valor.*
- Extenderlos según el criterio establecido.*
- Proceder a su recuento, manifestando su valor exacto sin utilizar medios tecnológicos.*

CE1.6 Describir el número y condiciones de uso requeridas para los equipos y materiales a utilizar en los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y sin descarte, Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa.

CE1.7 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de apertura y cierre de mesas de juego y cumpliendo la normativa vigente:

- Detectar los factores de riesgo físicos en el puesto, derivados de los ruidos originados por las máquinas de juego, mobiliario inadecuado, iluminación deficiente o excesiva, temperatura, ventilación y climatización inadecuadas y utilización de materiales y equipos.*
- Detectar los riesgos para la seguridad personal ante la presencia de clientes conflictivos y relacionarlos con la actuación que los minimice.*
- Detectar los factores de riesgo por los cambios de ciclos circadianos: desfase de los ritmos biológicos, cambios de hábitos alimentarios, perturbaciones en la vida social y familiar y alteraciones del sueño, entre otros.*
- Sugerir medidas correctoras para evitar o minimizar los riesgos laborales detectados.*

C2: Aplicar las técnicas más habituales de exposición, volteo, mezclado, agrupado y corte de barajas de naipes en función de los reglamentos de los juegos de Black Jack, Póker sin descarte, Póker con descarte y Punto y Banca.

CE2.1 Relacionar el número de naipes y barajas con los juegos de Black Jack, Póker sin descarte, Póker con descarte y Punto y Banca.

CE2.2 Explicar el orden de fábrica más habitual que presentan las barajas de naipes y argumentar la importancia y la necesidad de mantenerlo en la exposición realizada en la apertura de la mesa, explicando las condiciones de no hacerlo.

CE2.3 Explicar la normativa vigente y los procedimientos más habituales relacionados con la preparación de la baraja en cada uno de los juegos y justificar su existencia.

CE2.4 En un caso práctico de preparación de barajas, utilizar un barajador automático y un sabot conforme a sus instrucciones de empleo.

CE2.5 En un caso práctico de preparación de barajas para diferentes juegos de naipes, exponerlos, voltearlos, mezclarlos, agruparlos y cortarlos, según los procedimientos más habituales, reglamento de juego y a la velocidad establecida por el supuesto.

CE2.6 En un caso práctico de aplicación de un procedimiento de utilización del sabot y cumpliendo la normativa vigente:

- Introducir los naipes evitando que sea vista su puntuación.*
- Extraer los naipes de uno en uno.*

CE2.7 Argumentar la importancia de manejar los naipes ante el cliente con la mayor seguridad y transparencia, explicando las consecuencias de no hacerlo.

CE2.8 Explicar las acciones conducentes a la transparencia en el juego, para la eliminación o minimización de cualquier factor de riesgo en la exposición, volteo, mezclado, agrupado y corte de barajas de naipes.

CE2.9 Explicar los riesgos personales derivados del manejo de naipes, relativos a movimientos repetitivos y posturas forzadas, así como las medidas a adoptar para prevenirlos.

C3: Aplicar las técnicas de manejo de fichas más habituales de acuerdo con los procedimientos y la normativa de apertura de mesa, cierre de mesa y cambios al cliente.

CE3.1 Identificar los diferentes tipos de fichas según criterios de valor y o color en relación con los diferentes juegos en que se utilizan.

CE3.2 Identificar el orden de almacenamiento de fichas más habituales en su compartimento de la mesa de juego, en función de los diferentes juegos.

CE3.3 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de apertura y cierre de mesas de juego y cumpliendo la normativa vigente:

– *Aplicar las técnicas más habituales de exposición y recogida de fichas.*

– *Aplicar las tablas de conversión de los principales valores de fichas, en operaciones de recuento, hallando la cantidad, valor e importe total, sin utilizar medios tecnológicos ni manuales.*

CE3.4 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de cambio de efectivo por fichas y cumpliendo la normativa vigente:

– *Recabar información del cliente acerca del cambio, utilizando las formas más habituales y presentes en el reglamento.*

– *Anunciar verbalmente de forma clara y audible la petición de cambio.*

– *Hallar el contravalor exacto en fichas del efectivo depositado por supuestos clientes, sin utilizar medios tecnológicos ni manuales, dependiendo del valor de las fichas y de la apuesta mínima de la mesa.*

– *Exponer las fichas y efectivo aplicando las técnicas más habituales de exposición*

CE3.5 Argumentar la importancia del manejo de las fichas a la vista del cliente, con la seguridad y transparencia requeridas, explicando las consecuencias derivadas de una incorrecta manipulación.

CE3.6 Explicar los riesgos personales derivados del manejo de fichas, relativos a movimientos repetitivos y posturas forzadas, así como las medidas a adoptar para su prevención.

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

C1 respecto a CE1.7; C2 respecto a CE2.4, CE2.5 y CE2.6; C3 respecto a CE3.3 y CE3.4.

Otras capacidades:

Reconocer las operaciones auxiliares en los juegos más habituales de los casinos.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas a las operaciones auxiliares en los juegos más habituales de los casinos.

Respetar los procedimientos generales de seguridad y las normas internas del casino.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Responsabilizarse del trabajo asignado en las operaciones auxiliares en los juegos más habituales de los casinos.

Demostrar un buen hacer profesional.

Actuar con honradez y seriedad en las operaciones auxiliares en los juegos más habituales de los casinos.

Demostrar la transparencia en el juego mediante el gesto de limpieza de manos.

Mantener la concentración en el desempeño de la tarea.

Comunicarse eficazmente con otros miembros del casino, respetando los canales establecidos en la organización.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento ya se trate de clientes, superiores o personal del establecimiento.

Demostrar autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con las operaciones auxiliares en los juegos más habituales de los casinos.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos en las operaciones auxiliares en los juegos más habituales de los casinos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria referida a las operaciones auxiliares en los juegos más habituales de los casinos.

Contenidos:

1. Organización departamental y funcional en casinos

Caracterización y diferentes modelos de organización de casinos. Estructuras y relaciones departamentales de los casinos. Circuitos de información y documentos internos que se generan en el ámbito de las mesas de juego de los casinos. Competencias básicas de los profesionales de sala de casinos: crupieres, jefes de mesa y jefes de sala. Terminología de juegos de azar. Normativas sobre autorización y clasificación de establecimientos de juegos de azar.

2. Procedimientos de apertura y cierre de mesas de juegos de azar

Apertura de mesa: personal implicado y sus funciones; documentación oficial. Número y condiciones de uso del equipamiento y material de la mesa de los juegos de Black Jack, Póquer con descarte, Póquer sin descarte, Punto y Banca, Ruleta Americana y Ruleta Francesa. Fases; procedimientos más habituales, reglamento de cada juego relacionado con la apertura. Cierre de mesa: personal implicado y sus funciones. Documentación oficial. Condiciones previas al cierre de la mesa. Fases. Procedimientos más habituales relacionados con el cierre de mesa de juego. Prevención de riesgos laborales en los procedimientos de apertura y cierre de mesas de juego.

3. Preparación de barajas de naipes en la apertura y cierre de mesas de juego

Comprobación del buen estado de los naipes y procedimiento en caso de detección de anomalías en los naipes. Exposición: explosión en forma de abanico de los naipes según los juegos de Black Jack, Póquer con descarte, Póquer sin descarte y Punto y Banca. Exposición de naipes en abanico recto o curvo, tres abanicos o seis abanicos según procedimientos más habituales. Volteo: volteo de abanico o abanicos de naipes, volteo manual y volteo asistido. Mezclado: premezclado de naipes, agrupado de naipes y barajado de naipes. Corte: Corte de la baraja según los juegos de Black Jack, Póquer con descarte, Póquer sin descarte, Punto y Banca. Tipos de barajas de naipes: baraja inglesa y baraja francesa. Número de barajas de naipes a emplear dependiendo de los juegos de Black Jack, Póquer con descarte, Póquer sin descarte, Punto y Banca. Orden de los naipes de la baraja por palos e índice. Utilización del barajador automático y sabot. Normativa vigente relacionada con la exposición, volteo, mezclado y corte de barajas de naipes. Factores de riesgo físico en el manejo de naipes.

4. Manejo de fichas y efectivo en las operaciones auxiliares de los juegos de Black Jack, Póquer con descarte, Póquer sin descarte, Punto y Banca, Ruleta Americana y Ruleta Francesa.

Características de las distintas fichas: fichas de valor; fichas americanas, fichas francesas y valores más habituales; fichas de color.

Técnicas de manejo de fichas: corte; corte aéreo y corte de empuje, tabulación y chipeo.

Técnicas de exposición de fichas: agrupación por valor, agrupación por pilas, agrupación por picos y extensión de fichas francesas. Recogida y almacenamiento de fichas: lugar según mesa de juego, orden según juego y técnicas de empuje de pilas.

Manejo de billetes: tipos de billetes de curso legal, técnicas de exposición de billetes; agrupación por valor, extensión de los billetes, orden por valores, recogida y almacenamiento de billetes. Elementos que intervienen: cajón de efectivo y T.

Aplicación de tablas de conversión y reglas en las operaciones auxiliares de los juegos: Tablas de conversión de los principales valores de fichas de valor; Tablas de conversión de dinero a los principales valores de fichas; Reglas nemotécnicas aplicadas al aprendizaje de las tablas de conversión.

Factores de riesgo físico en el manejo de fichas y efectivo y por la presencia de clientes conflictivos.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.
- Aula-Taller de casino de 120 m².

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de operaciones complementarias a la conducción de juegos de mesa en casinos, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 2: CONDUCCIÓN DEL JUEGO DEL BLACK JACK

Nivel: 2

Código: MF1770_2

Asociado a la UC: Conducir el juego de Black Jack

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar el procedimiento de admisión de apuestas en el juego de Black Jack, adoptando los límites mínimos proporcionados y los máximos establecidos en el reglamento de juego correspondiente.

CE1.1 Explicar el reglamento de juego de Black Jack en lo referido al procedimiento de admisión de apuestas y a los límites mínimos y máximos de las mismas.

CE1.2 Argumentar la obligatoriedad de la existencia y la cuantía de los límites mínimos y máximos en las apuestas en el juego de Black Jack.

CE1.3 Identificar, en una mesa de juego de Black Jack, las zonas y casilleros destinadas a los clientes, al crupier y a las apuestas.

CE1.4 Describir los procedimientos más habituales relacionados con el plazo de apuestas de Black Jack en los casos en los que el reglamento de juego no regule y en los casos en los que exista regulación.

CE1.5 Identificar el personal implicado en el proceso de admisión de apuestas, en relación con las acciones que realiza cada uno durante el mismo.

CE1.6 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de juego de Black Jack y cumpliendo la normativa vigente:

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

- Comprobar con rapidez que las apuestas se encuentran dentro del límite mínimo proporcionado en el supuesto y el máximo establecido por el reglamento de juego.

– Informar a un cliente de la invalidez de su apuesta y explicarle los límites mínimos y máximos que debe cumplir de acuerdo con las pautas establecidas.

C2: Aplicar el reglamento de juego de Black Jack y los procedimientos más habituales en relación con la conducción de partidas.

CE2.1 Explicar el reglamento de juego de Black Jack en lo referido a los diferentes momentos del juego.

CE2.2 Identificar, en una mesa de juego de Black Jack, los lugares correspondientes al sabot, al reparto de naipes y al descartador.

CE2.3 Describir los procedimientos más habituales relacionados con la conducción del juego de Black Jack en los casos en los que el reglamento de juego no regule y en los casos en los que exista regulación.

CE2.4 Explicar el uso del sabot argumentando sus funciones en el juego del Black Jack.

CE2.5 Identificar el valor de cada naipe en el juego de Black Jack en función de las diferentes combinaciones que le afectan.

CE2.6 Identificar el personal implicado en el proceso de conducción del juego de Black Jack en relación con las acciones que realiza cada uno durante el mismo.

CE2.7 Argumentar la importancia de conducir las partidas de Black Jack con la mayor agilidad, seguridad y transparencia, explicando las consecuencias de no hacerlo.

CE2.8 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción del juego de Black Jack y cumpliendo la normativa vigente:

– Sumar la puntuación de los naipes adoptando técnicas de cálculo y enunciar el importe exacto.

– Determinar, a la vista de las puntuaciones de clientes y banca, la jugada ganadora o perdedora.

– Cumplir en todo momento el reglamento del juego y las instrucciones recibidas.

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

CE2.9 Explicar el procedimiento, identificando al personal implicado y sus acciones, en el caso de detección de naipes dañados durante el juego.

CE2.10 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de partidas de Black Jack y cumpliendo la normativa vigente:

– Detectar los factores de riesgo físicos en el puesto, relativos a los ruidos originados por las máquinas de juego, mobiliario inadecuado, iluminación deficiente o excesiva, temperatura, ventilación y climatización inadecuadas y rapidez en la sucesión de partidas ante la afluencia en horas punta.

– Detectar los riesgos para la seguridad personal ante la presencia de clientes conflictivos y relacionarlos con la actuación que los minimice.

– Detectar los factores de riesgo por los cambios de ciclos circadianos: desfase de los ritmos biológicos, cambios de hábitos alimentarios, perturbaciones en la vida social y familiar y alteraciones del sueño, entre otros.

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

C3: Aplicar el procedimiento de pago de premios, utilizando la tabla de pagos correspondiente al juego del Black Jack en función de la apuesta y cumpliendo la normativa vigente.

CE3.1 Explicar el reglamento de juego de Black Jack en lo referido al pago de premios a clientes.

CE3.2 Identificar, en el paño de una mesa del juego de Black Jack, las zonas destinadas al pago de premios por apuestas ganadoras.

CE3.3 Identificar al personal implicado en el pago de premios por apuestas ganadoras, con las funciones que realiza cada uno durante el mismo y sus responsabilidades.

CE3.4 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de pago de premios a un cliente en el juego del Black Jack y cumpliendo la normativa vigente:

- Aplicar la tabla de pagos correspondiente.*
- Calcular, empleando técnicas de cálculo, el premio correspondiente a diversas apuestas ganadoras enunciando con rapidez el importe exacto.*

C4: Aplicar las técnicas de manejo de naipes y fichas durante el desarrollo del juego de Black Jack, cumpliendo la normativa vigente.

CE4.1 Especificar las técnicas más habituales de manejo de naipes y fichas, relacionándolas con la transparencia del juego.

CE4.2 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de reparto de naipes entre los clientes del juego de Black Jack y cumpliendo la normativa vigente:

- Extraer los naipes del sabot de forma individual, con agilidad, seguridad y transparencia.*
- Repartir los naipes extraídos entre los casilleros del paño de la mesa de juego que cuenten con apuesta.*

CE4.3 Identificar, en una mesa de juego de Black Jack, los lugares donde deben retirarse las fichas de las apuestas perdedoras y los naipes empleados una vez jugada la mano.

CE4.4 Argumentar el proceso de retirada ordenada de naipes del cliente y de la banca y su colocación determinada en el descartador, desde el punto de vista de posibles reclamaciones y las consecuencias de no hacerlo.

CE4.5 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de fin de jugada, retirar de manera ordenada los naipes y colocarlos en el mismo orden en el descartador, cumpliendo la normativa vigente.

CE4.6 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de reclamación por una jugada, mostrar los naipes del descartador y explicar el resultado de la jugada, cumpliendo la normativa vigente.

CE4.7 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de juego de Black Jack y cumpliendo la normativa vigente:

- Retirar las fichas del paño tanto las apuestas perdedoras como las propinas y colocarlas en la bandeja de fichas y el cajón de propinas.*
- Presentar las fichas correspondientes a un premio de forma diferenciada a la apuesta del cliente.*

CE4.8 Explicar los riesgos personales derivados del manejo de naipes y fichas, relativos a movimientos repetitivos y posturas forzadas, así como las medidas a adoptar para prevenirlos.

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

C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.8 y CE2.10; C3 respecto a CE3.4 y C4 respecto a CE4.2, CE4.4, CE4.5, CE4.6 y CE4.7.

Otras capacidades:

Reconocer los procesos de conducción del juego de Black Jack en casinos.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas a la conducción del juego de Black Jack en casinos.

Respetar los procedimientos generales de seguridad y las normas internas del casino.

Responsabilizarse del trabajo asignado en la conducción del juego de Black Jack en casinos.

Demostrar un buen hacer profesional.

Actuar con honradez y seriedad en la conducción del juego de Black Jack en casinos.
Demostrar la transparencia en el juego de Black Jack mediante el gesto de limpieza de manos.

Mantener la concentración en el desempeño de la tarea.

Comunicarse eficazmente con otros miembros del casino, respetando los canales establecidos en la organización.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento, ya se trate de clientes, superiores o personal del establecimiento.

Demostrar autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con la conducción del juego de Black Jack.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos en la conducción del juego de Black Jack.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria referida a la conducción del juego de Black Jack en casinos.

Contenidos:

1. Procedimientos de admisión de apuestas en el juego de Black Jack

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

2. Técnicas y procedimientos de conducción del juego de Black Jack

Reglamento de juego de ámbito autonómico. Organización del equipamiento y material: lugar y uso del sabot. Puntuación o valor de los naipes de la baraja. Puntuación en función de distintas combinaciones. Personal implicado y sus funciones. Técnicas de manejo de naipes durante la conducción del juego de Black Jack: extracción de naipes del sabot según técnica de la mano izquierda. Iniciales: reparto de naipes iniciales según la técnica de la mano derecha y en los diferentes casilleros, ubicación en los diferentes casilleros y forma de exposición en escalera. Adicionales: reparto de naipes adicionales y ubicación con respecto a los iniciales. Normas en la extracción de naipes para la banca. Recogida de naipes según su orden. Forma de traslado de naipes al descartador. Procedimiento en caso de recomposición de la jugada. Procedimientos más habituales referidos a la conducción. Anomalías durante la conducción y procedimientos asociados. Adaptación de los tiempos de trabajo a la complejidad de la partida. Prevención de riesgos laborales en la conducción de partidas de Black Jack: factores de riesgo físicos procedentes del entorno y 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.

3. Procedimientos de pago de premios en Black Jack

Reglamento de juego de ámbito autonómico en lo referido al pago de premios en el juego de Black Jack. Personal implicado y sus funciones. Casilleros de pago de premios. Tipos de pagos en Black Jack: pago a la par, pago y tabla de pagos de Black Jack y pago de apuestas al seguro. Técnicas básicas y estrategias para la multiplicación. Técnicas de pago rápido de apuestas: pago y recogida de apuestas con fichas del mismo valor, picado de fichas de la banca, pago y recogida de apuestas con fichas de diferente valor, pagos por el total, reducción de apuestas en el pago y procedimientos de almacenamiento para el ordenado de fichas de apuestas en la banca.

Parámetros de contexto de la formación:**Espacios e instalaciones:**

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.
- Aula-Taller de casino de 120 m².

Perfil profesional del formador o formadora:

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

MÓDULO FORMATIVO 3: CONDUCCIÓN DE LOS JUEGOS DE PÓQUER CON DESCARTE Y PÓQUER SIN DESCARTE**Nivel: 2****Código: MF1771_2****Asociado a la UC: Conducir los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte****Duración: 60 horas****Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Aplicar el procedimiento de admisión de apuestas en los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, adoptando los límites mínimos proporcionados y los máximos establecidos en el reglamento de juego correspondiente.

CE1.1 Explicar el reglamento de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte en lo referido al procedimiento de admisión de apuestas y a los límites mínimos y máximos de las mismas.

CE1.2 Argumentar la importancia, la necesidad y la cuantía de los límites mínimos y máximos en las apuestas en los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte y las consecuencias de no hacerlo.

CE1.3 Identificar, en las mesas de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, las zonas destinadas a los clientes y al crupier, así como los casilleros correspondientes a los clientes y a la banca, señalando sus diferencias con otras mesas de juego de naipes.

CE1.4 Describir los procedimientos más habituales relacionados con el plazo de apuestas de Póquer con descarte y Póquer sin descarte en los casos en los que el reglamento de juego no regule y en los que exista regulación.

CE1.5 Identificar el personal implicado en el proceso de admisión de apuestas en los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, en relación con las acciones que realiza cada uno durante el mismo.

CE1.6 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte y cumpliendo la normativa vigente:

- *Comunicar verbalmente el inicio y el fin del período de apuestas según las instrucciones recibidas al respecto y las pautas de trato con clientes.*
- *Comprobar con rapidez y exactitud que las apuestas se encuentran dentro del límite mínimo proporcionado en el supuesto y el máximo establecido por el reglamento de juego.*

– Informar a un cliente de la invalidez de su apuesta y explicarle los límites mínimos y máximos que debe cumplir, de acuerdo con pautas específicas de trato con clientes.

C2: Aplicar el reglamento de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte y los procedimientos más habituales en relación con la conducción de partidas.

CE2.1 Explicar el reglamento de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte en lo referido a los diferentes momentos de los juegos.

CE2.2 Identificar las acciones que diferencian al Póquer con descarte y el Póquer sin descarte.

CE2.3 Identificar, en mesas de juego de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, los lugares correspondientes al descartador, los casilleros de reparto de naipes y el orden de reparto de naipes en los mismos.

CE2.4 Describir los procedimientos más habituales relacionados con la conducción de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte en los casos en los que el reglamento de juego no regule y en los que existan regulación.

CE2.5 Explicar el valor de cada naipe en los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte y la preponderancia de las diferentes combinaciones, ya sean mínima, parejas, dobles parejas, tríos, escaleras, colores, full, póqueres, escaleras de color o escaleras reales.

CE2.6 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de comparación de combinaciones de naipes, determinar, utilizando la escala de valor del Póquer y cumpliendo la normativa vigente, la jugada ganadora.

CE2.7 Identificar al personal implicado en el proceso de conducción de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, en relación con las acciones que realiza cada uno durante el mismo.

CE2.8 Argumentar la importancia de conducir las partidas de Póquer con descarte y Póquer sin descarte con la mayor agilidad, seguridad y transparencia, explicando las consecuencias de no hacerlo.

CE2.9 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de juego de Póquer con descarte, llevar a cabo la partida, desde la aceptación de la apuesta inicial, hasta la determinación de la jugada ganadora, adoptando el reglamento de juego y las instrucciones recibidas.

CE2.10 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de juego de Póquer sin descarte, llevar a cabo la partida, desde la aceptación de la apuesta inicial, hasta la determinación de la jugada ganadora, adoptando el reglamento de juego y las instrucciones recibidas.

CE2..1 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de partidas de Póquer con descarte y Póquer sin descarte y cumpliendo la normativa vigente:

– Detectar los factores de riesgo físicos en el puesto, relativos a los ruidos originados por las máquinas de juego, mobiliario inadecuado, iluminación deficiente o excesiva, temperatura, ventilación y climatización inadecuadas y rapidez en la sucesión de partidas ante la afluencia en horas punta.

– Detectar los riesgos para la seguridad personal ante la presencia de clientes conflictivos y relacionarlos con la actuación que los minimice.

– Detectar los factores de riesgo por los cambios de ciclos circadianos: desfase de los ritmos biológicos, cambios de hábitos alimentarios, perturbaciones en la vida social y familiar y alteraciones del sueño, entre otros.

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

C3: Aplicar el procedimiento de pago de premios, utilizando la tabla de pagos correspondiente al Póquer con descarte y Póquer sin descarte, cumpliendo la normativa vigente.

CE3.1 Explicar el reglamento de juego del Póquer con descarte y el Póquer sin descarte en lo referido al pago de premios a clientes.

CE3.2 Identificar, en una mesa de Póquer con descarte y Póquer sin descarte, las zonas destinadas al pago de premios por apuestas ganadoras.

CE3.3 Identificar al personal implicado en el pago de premios por apuestas ganadoras, en relación con las acciones que realiza cada uno durante el mismo.

CE3.4 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de pago de premios a un cliente y cumpliendo la normativa:

– Aplicar la tabla de pagos de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte.

– Calcular, empleando técnicas de cálculo, el premio correspondiente a diversas apuestas ganadoras enunciando su importe con rapidez y exactitud.

– Presentar las fichas correspondientes al premio de forma diferenciada de la apuesta del cliente.

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

CE4.1 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento, repartir los naipes entre los casilleros que cuenten con apuesta y el casillero de la banca, según el orden, el número y la forma establecida en el reglamento, con agilidad, seguridad y transparencia.

CE4.2 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento y cumpliendo la normativa, retirar los naipes al descartador, los descartados por el cliente sin descubrir y verificando el número de los correspondientes a apuestas perdedoras.

CE4.3 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento y cumpliendo la normativa, descubrir los naipes de los clientes con una sola mano y en el orden establecido en el reglamento de juego.

CE4.4 Identificar, en una mesa de juego de Póquer con descarte, los lugares donde deben retirarse las fichas de las apuestas perdedoras y los naipes empleados una vez jugada la mano.

CE4.5 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de fin de jugada y cumpliendo la normativa, retirar las fichas del paño, tanto las apuestas perdedoras como las propinas, y colocarlas en el depósito correspondiente de la mesa de juego.

CE4.6 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de fin de jugada y cumpliendo la normativa, retirar manual y ordenadamente los naipes y colocarlos en el mismo orden en el descartador.

CE4.7 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de reclamación por una jugada y cumpliendo la normativa, mostrar los naipes del descartador y explicar el resultado de la jugada de modo que el cliente lo comprenda.

CE4.8 Explicar los riesgos personales derivados del manejo de naipes y fichas, relativos a movimientos repetitivos y posturas forzadas, así como las medidas a adoptar para su prevención.

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

C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.6, CE2.9, CE2.10 y CE2.11; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.1, CE4.2, CE4.3, CE4.5, CE4.6 y CE4.7

Otras capacidades:

Reconocer los procesos de conducción de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte en casinos.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas a la conducción de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte en casinos.

Respetar los procedimientos generales de seguridad y las normas internas del casino.

Responsabilizarse del trabajo asignado en la conducción de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte en casinos.

Demostrar un buen hacer profesional.

Actuar con honradez y seriedad en la conducción de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte en casinos.

Demostrar la transparencia del juego de Póquer con descarte y Póquer sin descarte mediante el gesto de limpieza de manos.

Mantener la concentración en el desempeño de la tarea.

Comunicarse eficazmente con otros miembros del casino, respetando los canales establecidos en la organización.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento, ya se trate de clientes, superiores o personal del establecimiento.

Demostrar autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con la conducción de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos en la conducción del juego de Póquer con descarte y Póquer sin descarte.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria referida a la conducción del juego de Póquer con descarte y Póquer sin descarte en casinos.

Contenidos:

1. Procedimientos de admisión de apuestas en los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte

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

2. Técnicas y procedimientos de conducción de los juegos de Póquer con descarte y Póquer sin descarte

Reglamento de juego de ámbito autonómico. Personal implicado y sus funciones. Características del equipamiento y material: ubicación, barajador automático. Puntuación o valor de los naipes de la baraja. Técnicas de manejo de naipes durante la conducción del juego de Póquer con descarte y Póquer sin descarte: extracción de naipes del barajador automático. Iniciales: reparto de naipes iniciales en los diferentes casilleros, ubicación en los diferentes casilleros, forma de exposición. Adicionales: reparto de naipes adicional en caso de Póquer con descarte, ubicación con respecto a los iniciales. Normas en la exposición de naipes para la banca. Recogida de naipes según su orden. Forma de traslado de naipes al descartador. Procedimiento en caso de recomposición de la jugada. Procedimientos más habituales referidos a la conducción. Anomalías durante la conducción y procedimientos asociados. Adaptación de los tiempos de trabajo a la complejidad de la partida. Prevención de riesgos laborales en la conducción de partidas de Póquer con descarte y Póquer sin descarte: factores de riesgo físicos procedentes del entorno y 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.

3. Procedimientos de pago de premios en Póquer con descarte y Póquer sin descarte

Reglamento de juego de ámbito autonómico en lo referido al pago de premios en el juego de Póquer con descarte y Póquer sin descarte. Personal implicado y sus funciones. Casilleros de pago de premios. Tipos de pagos en Póquer con descarte y Póquer sin

descarte: 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.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.
- Aula-Taller de casino de 120 m².

Perfil profesional del formador o formadora:

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

MÓDULO FORMATIVO 4: CONDUCCIÓN DEL JUEGO DE PUNTO Y BANCA

Nivel: 2

Código: MF1772_2

Asociado a la UC: Conducir el juego de Punto y banca

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar el proceso de admisión de apuestas en el juego de Punto y Banca, adoptando los límites mínimos proporcionados y los máximos establecidos en el reglamento de juego.

CE1.1 Explicar el reglamento del juego de Punto y Banca en lo referido al procedimiento de admisión de apuestas y a los límites mínimos y máximos de las mismas.

CE1.2 Argumentar la importancia de la existencia y la cuantía de los límites mínimos y máximos en las apuestas en el juego de Punto y Banca y las consecuencias de no hacerlo.

CE1.3 Identificar, en una mesa de juego de Punto y Banca, las zonas destinadas a los clientes y a los crupieres, así como los casilleros correspondientes a los clientes y a la banca, señalando sus diferencias con otras mesas de juego de naipes.

CE1.4 Describir los procedimientos más habituales relacionados con el plazo de apuestas de Punto y Banca en los casos en los que el reglamento de juego no regule y en los que exista regulación.

CE1.5 Identificar al personal implicado en el proceso de admisión de apuestas en los juegos de Punto y Banca, en relación con las acciones que realiza cada uno durante el mismo.

CE1.6 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción del juego de Punto y Banca y cumpliendo la normativa:

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

- *Comprobar con rapidez que las apuestas se encuentran dentro del límite mínimo proporcionando en el supuesto y el máximo establecido por el reglamento de juego.*
- *Informar a un cliente de la invalidez de su apuesta y explicarle los límites mínimos y máximos que debe cumplir.*

C2: Aplicar el reglamento del juego de Punto y Banca y los procedimientos más habituales en relación con la conducción de partidas.

CE2.1 Explicar el reglamento del juego de Punto y Banca en lo referido a los diferentes momentos del juego.

CE2.2 Identificar, en mesas de juego de Punto y Banca, los lugares correspondientes al sabot, descartador los casilleros de los clientes y el orden de reparto de los naipes.

CE2.3 Describir los procedimientos más habituales relacionados con la conducción del juego de Punto y Banca en los casos en los que el reglamento de juego no regule y en los que existan regulación.

CE2.4 Explicar el uso del sabot y de la pala argumentando su uso en el juego de Punto y Banca.

CE2.5 Identificar el valor de cada naipe en el juego de Punto y Banca en función de las diferentes combinaciones que puedan existir.

CE2.6 Explicar la tabla reguladora del juego de Punto y Banca y su aplicación durante la conducción de las partidas.

CE2.7 Identificar el personal implicado en el proceso de conducción del juego de Punto y Banca, en relación con las acciones que realiza cada uno durante el mismo.

CE2.8 Argumentar la importancia de conducir las partidas de Punto y Banca con la mayor agilidad, seguridad y transparencia, explicando las consecuencias de no hacerlo.

CE2.9 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción del juego de Punto y Banca y cumpliendo la normativa:

– *Trasladar con la pala una pareja de naipes distribuidos por un supuesto cliente hacia el lugar en que han de ser expuestos durante el juego*

– *Sumar la puntuación de los naipes adoptando técnicas de cálculo mental.*

– *Determinar, a la vista de las puntuaciones del Punto y de la Banca, la jugada ganadora o perdedora.*

– *Cumplir en todo momento el reglamento del juego y las instrucciones recibidas.*

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

CE2.10 Describir el procedimiento, el personal implicado y sus acciones, en el caso de detección de naipes dañados durante el juego.

CE2..1 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento conducción de partidas de Punto y Banca y cumpliendo la normativa:

– *Detectar los factores de riesgo físicos en el puesto, relativos a los ruidos originados por las máquinas de juego, mobiliario inadecuado, iluminación deficiente o excesiva, temperatura, ventilación y climatización inadecuadas y rapidez en la sucesión de partidas ante la afluencia en horas punta.*

– *Detectar los riesgos para la seguridad personal ante la presencia de clientes conflictivos y relacionarlos con la actuación que los minimice.*

– *Detectar los factores de riesgo por los cambios de ciclos circadianos: desfase de los ritmos biológicos, cambios de hábitos alimentarios, perturbaciones en la vida social y familiar y alteraciones del sueño, entre otros.*

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

C3: Aplicar el procedimiento de pago de premios, utilizando la tabla de pagos correspondiente al juego de Punto y Banca y cumpliendo la normativa vigente.

CE3.1 Explicar el reglamento de juego de Punto y Banca en lo referido al pago de premios a clientes.

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

CE3.3 Identificar el personal implicado en el pago de premios por apuestas ganadoras, en relación con las acciones que realiza cada uno durante el mismo.

CE3.4 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de pago de premios a un cliente en el juego de Punto y Banca y cumpliendo la normativa vigente:

- Interpretar la tabla de pagos correspondiente*
- Calcular, empleando técnicas de cálculo mental, el premio correspondiente a diversas apuestas ganadoras.*
- Efectuar el pago de distintas cantidades de apuestas realizadas al Punto*
- Efectuar el pago de distintas cantidades de apuestas realizadas a la Banca*

C4: Aplicar las técnicas de manejo de naipes y fichas durante el desarrollo del juego de Punto y Banca, cumpliendo la normativa vigente.

CE4.1 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de solicitud de naipes a los clientes del juego de Punto y Banca y cumpliendo la normativa vigente:

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

CE4.2 Identificar, en una mesa de juego de Punto y Banca los lugares destinados a las apuestas de Punto y a las de Banca.

CE4.3 Identificar, en una mesa de juego de Punto y Banca la zona destinada a la exposición de los naipes.

CE4.4 Identificar, en una mesa de juego de Punto y Banca, los lugares donde deben retirarse las fichas de las apuestas perdedoras y los naipes empleados una vez jugada la mano.

CE4.5 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de fin de jugada y cumpliendo la normativa vigente, argumentar la importancia de retirar los naipes al descartador una vez terminada la mano y efectuados todos los pagos desde el punto de vista de posibles reclamaciones explicando las consecuencias de no hacerlo.

CE4.6 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de juego de Punto y Banca y cumpliendo la normativa vigente:

- Retirar las fichas del paño, tanto las apuestas perdedoras como las propinas y colocarlas en la bandeja de fichas y el cajón de propinas.*
- Presentar las fichas correspondientes a un premio de forma diferenciada a la apuesta del cliente.*
- Aproximar las fichas de las apuestas ganadoras a los clientes que juegan de pie.*

CE4.7 Explicar los riesgos personales derivados del manejo de pala, naipes y fichas, relativos a movimientos repetitivos y posturas forzadas, así como las medidas a adoptar para su prevención.

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

C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.10 y CE2.11; C3 respecto CE3.4; C4 respecto a CE4.1 y CE4.6

Otras capacidades:

Reconocer los procedimientos de conducción del juego de Punto y Banca en casinos.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas a la conducción del juego de Punto y Banca en casinos.

Respetar los procedimientos generales de seguridad y las normas internas del casino.

Responsabilizarse del trabajo asignado en la conducción del juego de Punto y Banca en casinos.

Demostrar un buen hacer profesional.

Actuar con honradez y seriedad en la conducción del juego de Punto y Banca en casinos.

Mantener la concentración en el desempeño de la tarea.

Demostrar la transparencia en el juego del Punto y Banca mediante el gesto de limpieza de manos.

Comunicarse eficazmente con otros miembros del casino, respetando los canales establecidos en la organización.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento, ya se trate de clientes, superiores o personal del establecimiento.

Demostrar autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con la conducción del juego de Punto y Banca.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos en la conducción del juego de Punto y Banca.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria referida a la conducción del juego de Punto y Banca en casinos.

Contenidos:**1. Procedimientos de admisión de apuestas en el juego de Punto y Banca**

Reglamento de juego a lo referido a apuestas: establecimiento de límites, razones de su existencia.

Personal implicado y sus funciones.

Zonas destinadas a clientes y crupieres.

Procedimientos más habituales referidos al anuncio del inicio de las apuestas e información de mínimos y máximos.

Anomalías durante las apuestas y procedimientos asociados.

2. Técnicas y procedimientos de conducción del juego de Punto y Banca

Reglamento de juego de ámbito autonómico. Personal implicado y sus funciones.

Características del equipamiento y material: ubicación, uso del sabot. Puntuación o valor de los naipes de la baraja. Puntuación en función de distintas combinaciones. Técnicas de manejo de naipes durante la conducción del juego de Punto y Banca: utilización de la pala, forma de exposición. Recogida de naipes según su orden. Forma de traslado de naipes al descartador. Procedimientos más habituales referidos a la conducción. Adaptación de los tiempos de trabajo a la complejidad de la partida. Anomalías durante la conducción y procedimientos asociados. Prevención de riesgos laborales en la conducción de partidas de Punto y Banca: factores de riesgo físicos procedentes del entorno y del manejo de pala, 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.

3. Técnicas y procedimientos de pago de premios en Punto y Banca

Reglamento de juego a lo referido al pago de premios en el juego de Punto y Banca.

Personal implicado y sus funciones. Tipos de pagos en Punto y Banca: pago a la par, y tabla de pagos de Punto y Banca. Técnicas básicas y estrategias para la realización ágil

de operaciones matemáticas simples. Casilleros de pago de premios. Técnicas de pago rápido de apuestas: pago y recogida de apuestas con fichas del mismo valor, pago de apuestas con fichas de diferente valor, pagos por el total, reducción de apuestas en el pago, procedimientos de almacenamiento para el ordenado de fichas de apuestas en la banca.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.
- Aula-Taller de casino de 120 m².

Perfil profesional del formador o formadora:

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

MÓDULO FORMATIVO 5: CONDUCCIÓN DE LOS JUEGOS DE RULETA FRANCESA Y RULETA AMERICANA

Nivel: 2

Código: MF1773_2

Asociado a la UC: Conducir los juegos de la Ruleta americana y Ruleta francesa

Duración: 210 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar el proceso de admisión de apuestas en los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa, adoptando los límites mínimos proporcionados y los máximos establecidos en el reglamento de juego correspondiente.

CE1.1 Explicar el reglamento de los juegos de Ruleta americana y de Ruleta francesa, en lo referido al procedimiento de admisión de apuestas y a los límites mínimos y máximos de las mismas.

CE1.2 Argumentar la importancia de la existencia y la cuantía de los límites mínimos y máximos en las apuestas en los juegos de Ruleta americana y de Ruleta francesa explicando las consecuencias de no hacerlo.

CE1.3 Identificar, en una mesa de juego de Ruleta americana, las zonas destinadas a los clientes, al crupier o crupieras y al jefe de mesa o responsable, así como los casilleros del paño de juego.

CE1.4 Describir los procedimientos más habituales relacionados con el plazo de apuestas de Ruleta americana y de Ruleta francesa, en los casos en los que el reglamento de juego no regule y en los casos en los que exista regulación.

CE1.5 Identificar el personal implicado en el proceso de admisión de apuestas, en relación con las acciones que realiza cada uno durante el mismo.

CE1.6 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de juego de Ruleta americana y cumpliendo la normativa vigente:

- Comunicar verbalmente el inicio y el fin del período de apuestas según las instrucciones recibidas al respecto.
- Comprobar con rapidez que las apuestas se encuentran dentro del límite mínimo proporcionando en el supuesto y el máximo establecido por el reglamento de juego.

– Informar a un cliente de la invalidez de su apuesta y explicarle los límites mínimos y máximos que debe cumplir.

CE1.7 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de juego de Ruleta francesa y cumpliendo la normativa vigente:

– Comunicar verbalmente el inicio y el fin del período de apuestas según las instrucciones recibidas al respecto.

– Comprobar con rapidez que las apuestas se encuentran dentro del límite mínimo proporcionando en el supuesto y el máximo establecido por el reglamento de juego.

– Informar a un cliente de la invalidez de su apuesta y explicarle los límites mínimos y máximos que debe cumplir.

C2: Aplicar el reglamento de los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa y los procedimientos más habituales en relación con la conducción de partidas.

CE2.1 Explicar el reglamento de los juegos de Ruleta americana y de Ruleta francesa en lo referido a los diferentes momentos del juego.

CE2.2 Identificar las acciones que diferencian la conducción del juego en Ruleta americana y en Ruleta francesa.

CE2.3 Identificar, en mesas de juego de Ruleta americana, los lugares correspondientes al dolly, bolas, fichas y T.

CE2.4 Describir los procedimientos más habituales relacionados con la conducción de los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa en los casos en los que el reglamento de juego no regule y en los que exista regulación.

CE2.5 Explicar el valor de cada apuesta en los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa y la preponderancia de las diferentes combinaciones, plenos, caballos, transversales, cuadros, seisenas, docenas, columnas, dobles docenas y dobles columnas, rojo, negro, par, impar, falta y pasa.

CE2.6 Identificar al personal implicado en el proceso de conducción de los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa, en relación con las acciones que realiza cada uno durante el mismo.

CE2.7 Argumentar la importancia de conducir las partidas de Ruleta americana y Ruleta francesa con la mayor agilidad, seguridad y transparencia, explicando las consecuencias de no hacerlo.

CE2.8 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de juego de Ruleta americana, llevar a cabo la partida, desde la aceptación de la apuesta inicial, hasta la determinación de la jugada ganadora, adoptando el reglamento de juego y las instrucciones recibidas.

CE2.9 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de juego de Ruleta francesa, llevar a cabo la partida, desde la aceptación de la apuesta inicial, hasta la determinación de la jugada ganadora, adoptando el reglamento de juego y las instrucciones recibidas.

CE2.10 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de partidas de Ruleta francesa y Ruleta americana y cumpliendo la normativa vigente:

– Detectar los factores de riesgo físicos en el puesto, relativos a los ruidos originados por las máquinas de juego, mobiliario inadecuado, iluminación deficiente o excesiva, temperatura, ventilación y climatización inadecuadas y rapidez en la sucesión de partidas ante la afluencia en horas punta.

– Detectar los riesgos para la seguridad personal ante la presencia de clientes conflictivos y relacionarlos con la actuación que los minimice.

– Detectar los factores de riesgo por los cambios de ciclos circadianos: desfase de los ritmos biológicos, cambios de hábitos alimentarios, perturbaciones en la vida social y familiar y alteraciones del sueño, entre otros.

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

C3: Aplicar el proceso de pago de premios, utilizando la tabla de pagos correspondiente a la Ruleta americana y Ruleta francesa y cumpliendo la normativa vigente.

CE3.1 Explicar el reglamento de juego de la Ruleta americana y Ruleta francesa en lo referido al pago de premios a clientes.

CE3.2 Identificar, en mesas de juego de la Ruleta americana y de la Ruleta francesa, las zonas destinadas al pago de premios por apuestas ganadoras.

CE3.3 Identificar al personal implicado en el pago de premios por apuestas ganadoras, en relación con las acciones que realiza cada uno durante el mismo.

CE3.4 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de pago de premio a clientes de los juegos de Ruleta americana y de Ruleta francesa y cumpliendo la normativa vigente:

- Aplicar la tabla de pagos de la Ruleta americana y Ruleta francesa.
- Calcular, empleando técnicas de cálculo fotográfico y cálculo tabulado, el premio correspondiente a diversas apuestas ganadoras.
- Presentar las fichas correspondientes al premio de forma diferenciada de la apuesta del cliente.

C4: Aplicar las técnicas de tirada de bola y manejo de fichas durante el desarrollo de los juegos de Ruleta americana y de Ruleta francesa, cumpliendo la normativa vigente.

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

CE4.2 Identificar en una mesa de juego de Ruleta francesa, los lugares de almacenamiento de fichas y propinas.

CE4.3 Describir y aplicar las técnicas de retirada de fichas del paño, con limpieza, barrido y picado.

CE4.4 Explicar el reglamento de los juegos de Ruleta americana y de Ruleta francesa en lo relativo al lanzamiento de bola.

CE4.5 Explicar la relación existente entre velocidad de la bola en su lanzamiento y la productividad.

CE4.6 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de juego de Ruleta americana y de Ruleta francesa y cumpliendo la normativa vigente:

- Efectuar lanzamientos de bola adoptando las técnicas correspondientes y cumpliendo la exigencias del reglamento.
- Efectuar lanzamientos de bola a distintas velocidades en función de los requerimientos de la productividad.
- Vigilar el paño mientras la bola está rodando en el cilindro.
- Calcular el tiempo de admisión de apuestas una vez efectuado el lanzamiento de la bola.

CE4.7 Explicar los riesgos personales derivados del manejo de rastrillo y fichas durante la conducción de partidas de Ruleta francesa y Ruleta americana, relativos a movimientos repetitivos y posturas forzadas, así como las medidas a adoptar para su prevención.

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

C1 respecto a CE1.6 y CE1.7; C2 respecto a CE2.8, CE2.9 y CE2.10; C3 respecto a CE3.4.

Otras capacidades:

Reconocer los procesos de conducción de los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa en casinos.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas a la conducción de los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa en casinos.

Respetar los procedimientos generales de seguridad y las normas internas del casino.

Responsabilizarse del trabajo asignado en la conducción de los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa en casinos.

Demostrar un buen hacer profesional.

Actuar con honradez y seriedad en la conducción de los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa en casinos.

Mantener la concentración en el desempeño de la tarea.

Comunicarse eficazmente con otros miembros del casino, respetando los canales establecidos en la organización.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento, ya sean clientes, superiores o personal del establecimiento.

Demostrar autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con la conducción de los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos en la conducción de los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria referida a la conducción de los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa en casinos.

Contenidos:

1. Procedimientos de admisión de apuestas en los juegos de Ruleta francesa y de Ruleta americana

El reglamento de juego en lo referido a las apuestas. Personal implicado y sus acciones. Inicio y fin del turno de apuestas: fórmulas más habituales de anunciar, duración del turno de apuestas y su relación con la productividad, comprobación de las cantidades entregadas por el cliente. Tipos de apuestas y tablas de pago asociadas. Apuestas clásicas: tercio, sector, huérfanos, vecinos, caballos y finales. Otras apuestas: Finales a caballo, la Viuda, la Figura 5. Anomalías durante la admisión de apuestas y procedimientos derivados de estas anomalías: fichas entregadas de más o de menos, máximos y mínimos de apuesta, apuestas solicitadas sobre la bola, apuestas fuera de tiempo. Técnicas de manejo del rastrillo durante la admisión de apuestas en Ruleta francesa.

2. Técnicas y procedimientos de conducción del juego en Ruleta americana y francesa

El reglamento de juego en lo referido a su conducción. Personal implicado y sus acciones: el crupier de ruleta americana, el cilindrista de Ruleta francesa, el extremo de Ruleta Francesa, el supervisor de Ruleta americana y francesa. Equipamiento y material: el cilindro; orden de los números dentro del cilindro, el paño; estructura y ubicación de las distintas zonas de apuesta, elementos accesorios intervinientes: dolly, T, rastrillos y marcadores. La bola: tipos y ubicación. Técnica de lanzamiento de bola: exigencias reglamentarias, la velocidad de la bola y su relación con la productividad. Técnica de manipulación del dolly. El manejo del rastrillo durante la retirada de fichas perdedoras: limpieza, barrido y picado. Corte de fichas en el número premiado. Prevención de riesgos laborales en la conducción de partidas de Ruleta francesa y Ruleta americana: factores de riesgo físicos procedentes del entorno y del manejo de rastrillo y fichas y su prevención; factores de riesgo psicológico procedentes de las condiciones de trabajo y su prevención. Prevención laboral ante la presencia de clientes conflictivos.

3. Procedimientos de pago de premios en Ruleta americana y de Ruleta francesa

El reglamento de juego en lo referido al pago de premios. Técnicas de cálculo de los premios: cálculo fotográfico, cálculo tabulado. Composición de pagos mixtos color-valor. Orden de pago de los premios. Presentación de los premios en el área de trabajo. Técnicas de empuje de pilas por el paño. Técnicas de manejo del rastrillo durante el pago de premios.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.
- Aula-Taller de casino de 120 m².

Perfil profesional del formador o formadora:

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

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 6: SUPERVISIÓN DE JUEGOS DE MESA EN CASINOS

Nivel: 2

Código: UC1774_2

Asociado a la UC: Supervisar el desarrollo de juegos de mesa en casinos

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Describir los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte, Punto y Banca, Ruleta americana y Ruleta francesa, citando los reglamentos de juego correspondientes e identificar las posibles modalidades.

CE1.1 Definir, según el reglamento de juego correspondiente, los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte, Punto y Banca, Ruleta americana y Ruleta francesa.

CE1.2 Describir, según el reglamento de juego correspondiente, los elementos necesarios para el desarrollo de los distintos juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte, Punto y Banca, Ruleta americana y Ruleta francesa.

CE1.3 Identificar, según el reglamento de juego correspondiente, el personal afecto a los distintos juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte, Punto y Banca, Ruleta americana y Ruleta francesa, citando sus competencias.

CE1.4 Citar, según el reglamento de juego correspondiente, las reglas de los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte, Punto y Banca, Ruleta americana y Ruleta francesa.

C2: Analizar el correcto estado y funcionamiento de instalaciones, equipos y material de los juegos de Black Jack, Póquer con y Póquer sin Descarte, Punto y Banca, Ruleta Americana y Ruleta Francesa, según instrucciones recibidas y cumpliendo la normativa vigente.

CE2.1 Identificar las características de las instalaciones en las que se desarrollan los juegos de Black Jack, Póquer con y Póquer sin Descarte, Punto y Banca, Ruleta Americana y Ruleta Francesa, describiendo y argumentando su buen estado de uso.

CE2.2 Identificar los equipos y materiales necesarios para el desarrollo de los juegos de Black Jack, Póquer con y Póquer sin Descarte, Punto y Banca, Ruleta Americana y Ruleta Francesa, describiendo y argumentando su buen estado de uso.

CE2.3 Describir los procedimientos más habituales de instalaciones, equipos y material propios los juegos de Black Jack, Póquer con y Póquer sin Descarte, Punto y Banca, Ruleta Americana y Ruleta Francesa, identificando la documentación utilizada en la revisión.

CE2.4 En un caso práctico de aplicación de un procedimiento a partir de instalaciones, equipos y materiales propios de los juegos de Black Jack, Póquer con y Póquer sin Descarte, Punto y Banca, Ruleta Americana y Ruleta Francesa:

- Supervisar el equipo y el material, verificando que cumple la normativa vigente*
- Identificar anomalías en su estado y funcionamiento*
- Determinar posibles correcciones y mejoras*
- Registrar la revisión utilizando los partes y fichas adecuadas*

CE2.5 Las normas relativas a la seguridad en la comprobación del estado de equipos y materiales se adoptan en el desarrollo de las tareas, minimizando los riesgos derivados de ellas.

C3: Aplicar las técnicas de supervisión más habituales en mesas de juego de casinos, en función de los diferentes factores de riesgo existentes y cumpliendo la normativa vigente.

CE3.1 Describir los errores más usuales que se cometen durante las labores de vigilancia de las mesas de juego de casinos.

CE3.2 Describir las técnicas más habituales para el mantenimiento de la atención en labores de vigilancia de juegos en casinos.

CE3.3 Describir los factores de riesgo que puedan estar presentes en la conducta y actuación de los crupieres y de los clientes y que puedan suponer irregularidades en el desarrollo de los juegos.

CE3.4 Interpretar los posibles tipos de comportamiento humano conforme a los parámetros sociales preestablecidos y relacionarlos con los factores de riesgo en casinos.

CE3.5 Distinguir los rasgos antropomórficos básicos para poder realizar la identificación de personas.

CE3.6 En un determinado supuesto de aplicación de un procedimiento de juego en casinos y cumpliendo la normativa vigente, realizar los protocolos de prevención y vigilancia, que supongan:

- La revisión de forma periódica de los factores de riesgo.*
- El mantenimiento de la atención sobre las conductas y actuaciones de los crupieres y clientes.*
- La comunicación con el equipo de trabajo.*
- La rotación en el puesto.*
- La identificación de las conductas sospechosas en los crupieres y clientes.*
- La identificación de personas según sus rasgos antropomórficos.*

CE3.7 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de supervisión de partidas y cumpliendo la normativa vigente:

- Detectar los factores de riesgo físicos en el puesto, relativos a los ruidos originados por las máquinas de juego, mobiliario inadecuado, iluminación deficiente o excesiva, temperatura, ventilación y climatización inadecuada.*
- Detectar los riesgos para la seguridad personal ante la presencia de clientes conflictivos y relacionarlos con la actuación que los minimice.*

- Detectar los factores de riesgo por los cambios de ciclos circadianos: desfase de los ritmos biológicos, cambios de hábitos alimentarios, perturbaciones en la vida social y familiar y alteraciones del sueño, entre otros.
- Detectar los factores de riesgo derivados de la supervisión, relativos a movimientos repetitivos, posturas forzadas antes las mesas a supervisar y mantenimiento de la atención sobre el juego que se desarrolla.
- Sugerir medidas correctoras para evitar o minimizar los riesgos laborales detectados.

C4: Realizar la supervisión de las diferentes fases del Black Jack, Póquer con y Póquer sin Descarte, Punto y Banca, Ruleta Americana y Ruleta Francesa, adoptando técnicas de supervisión y cumpliendo la normativa vigente.

CE4.1 En un supuesto práctico de partidas simultáneas de juego de Black Jack, supervisar las fases de admisión de apuestas, desarrollo y pago de premios, conforme al reglamento de juego y a las instrucciones recibidas.

CE4.2 En un supuesto práctico de partidas simultáneas de juego de Póquer con descarte, supervisar las fases de admisión de apuestas, desarrollo y pago de premios, conforme al reglamento de juego y a las instrucciones recibidas.

CE4.3 En un supuesto práctico de partidas simultáneas de juego de Póquer sin descarte, supervisar las fases de admisión de apuestas, desarrollo y pago de premios, conforme al reglamento de juego y a las instrucciones recibidas.

CE4.4 En un supuesto práctico de partidas simultáneas de juego de Punto y banca, supervisar las fases de admisión de apuestas, desarrollo y pago de premios, conforme al reglamento de juego y a las instrucciones recibidas.

CE4.5 En un supuesto práctico de partidas simultáneas de juego de Ruleta americana, supervisar las fases de admisión de apuestas, desarrollo y pago de premios, conforme al reglamento de juego y a las instrucciones recibidas.

CE4.6 En un supuesto práctico de partidas simultáneas de juego de Ruleta francesa, supervisar las fases de admisión de apuestas, desarrollo y pago de premios, conforme al reglamento de juego y a las instrucciones recibidas.

C5: Aplicar los distintos procedimientos de intervención ante irregularidades detectadas, incidencias acaecidas durante el juego, dudas o reclamaciones de los clientes, cumpliendo la normativa vigente.

CE5.1 Citar las situaciones más usuales que requieran intervención durante el desarrollo de los juegos de mesa en casinos.

CE5.2 Analizar los procedimientos de intervención más habituales durante el desarrollo de juegos en casinos en relación con los distintos casos que la requieran.

CE5.3 Argumentar la importancia de una intervención discreta ante cualquier irregularidad detectada, explicando las consecuencias de no hacerlo.

CE5.4 Argumentar la importancia y necesidad de preservar la imagen del crupier ante los clientes en caso de detección de fallos en el desarrollo de los juegos y las consecuencias de no hacerlo.

CE5.5 En supuestos prácticos de aplicación de un procedimiento que exija la intervención durante el desarrollo de diferentes juegos de mesa y cumpliendo la normativa vigente:

- Preservar la imagen del crupier ante los clientes.
- Intervenir con la máxima discreción posible.
- Resolver las dudas o reclamaciones de los clientes.
- Comunicar la incidencia a su superior jerárquico.

CE5.6 Identificar las situaciones irregulares que excedan su responsabilidad y precisen la intervención de un superior jerárquico.

CE5.7 Explicar los riesgos personales derivados de la intervención ante irregularidades detectadas procedentes de la actuación de los clientes, así como las medidas para minimizarlos.

C6: Aplicar las funciones auxiliares a la dirección del juego, interpretando los distintos manuales de procedimientos y los reglamentos de apertura y cierre de mesas de juego.

CE6.1 Identificar el personal de la sala de juego de un casino implicado en la apertura y cierre de las mesas de juego en relación con sus correspondientes acciones.

CE6.2 Describir la documentación oficial de las mesas de juego utilizada en la apertura y cierre de las mesas y explicar su uso.

CE6.3 Exponer la normativa referida a la apertura y cierre de mesas de los juegos de Black Jack, Póquer con descarte y Póquer sin descarte, Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa.

CE6.4 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de supervisión de apertura y cierre de mesas de juego y cumpliendo la normativa vigente:

– *Supervisar la exposición y recogida de fichas.*

– *Realizar operaciones de recuento de fichas, comprobando su cantidad, valor e importe total, adoptando de memoria las tablas de conversión de los principales valores de fichas.*

– *Verificar su correspondencia con el importe escrito en la documentación oficial.*

CE6.5 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de supervisión de cambio de efectivo por fichas y cumpliendo un procedimiento:

– *Supervisar la información recabada del cliente acerca del cambio, utilizando los procedimientos.*

– *Atender al anuncio de la petición de cambio efectuado por el supuesto crupier.*

– *Supervisar el cambio de efectivo por fichas efectuado por el supuesto crupier, adoptando técnicas de cálculo mental, para verificar que el contravalor en fichas del efectivo es correcto.*

– *Supervisar la exposición de fichas y efectivo.*

CE6.6 Describir el procedimiento de anotación de salidas y entradas de la banca de fichas y efectivos procedentes de apuestas, argumentando su existencia y el rigor necesario.

CE6.7 En un supuesto práctico, evaluar el ritmo de las partidas y su adecuación a los objetivos de la empresa, utilizando los tiempos proporcionados por el supuesto.

CE6.8 Argumentar la importancia y la necesaria detección de movimientos de fichas que supongan una cantidad importante y el procedimiento de comunicación de los mismos a sus superiores explicando las consecuencias de no hacerlo.

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

C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.6 y CE3.7; C4 respecto a todos sus criterios; C5 respecto a CE5.5; C6 respecto a CE6.4, CE6.5 y CE6.7.

Otras capacidades:

Reconocer el proceso de supervisión del desarrollo de los juegos y del cumplimiento de la normativa en casinos.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas a la supervisión de los juegos y del cumplimiento de la normativa en casinos.

Respetar los procedimientos generales de seguridad y las normas internas del casino.

Responsabilizarse del trabajo asignado en la supervisión del desarrollo de los juegos y del cumplimiento de la normativa en casinos.

Demostrar un buen hacer profesional.

Actuar con honradez y seriedad en la supervisión de los juegos y del cumplimiento de la normativa en casinos.

Mantener la concentración en el desempeño de la tarea.

Comunicarse eficazmente con otros miembros del casino, respetando los canales establecidos en la organización.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento, ya sean clientes, superiores o personal del establecimiento.

Demostrar cierta autonomía en la resolución de las contingencias ocurridas durante el desarrollo del juego en el casino.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos en la supervisión de los juegos y del cumplimiento de la normativa vigente en casinos.

Contenidos:

1. Reglamentos de juegos de mesa en casinos

Reglamento de casinos de juego. El juego de Black Jack: definición, equipamiento y material: mesa, naipes y sabot, personal afecto y acciones: jefe de mesa y crupier; jugadores: sentados y de pie; reglas del juego. El juego de Póquer con descarte: definición, equipamiento y material, personal afecto y acciones y reglas del juego. El juego de Póquer sin descarte: definición, equipamiento y material: mesa, naipes y sabot, personal afecto y acciones: jefe de mesa y crupier; jugadores: sentados y de pie; reglas del juego. El juego de Punto y banca: definición, equipamiento y material: mesa, naipes y sabot, personal afecto y acciones: jefe de mesa y crupier; jugadores; banca; reglas del juego. El juego de Ruleta francesa: definición; equipamiento y material: cilindro y disco giratorio, mesa, tablero y paño; personal afecto y acciones: jefe de mesa, subjefe de mesa, crupieres y extremos de mesa; reglas del juego: combinaciones posibles: apuestas múltiples y apuestas sencillas, mínimos y máximos de las apuestas y desarrollo del juego. El juego de Ruleta americana: definición, equipamiento y material, personal afecto y acciones; reglas del juego. Diferencias respecto a la ruleta francesa.

2. La función de supervisión de juegos de mesa

El jefe de mesa: perfil, actitudes y aptitudes, funciones, ubicación del puesto, equipamiento, material y documentación.

Las instalaciones, equipos y material necesario: identificación por juegos, estado de uso y funcionamiento.

La supervisión: la importancia de la supervisión en los casinos, objetivos de la supervisión, principios de la supervisión, desarrollo de la supervisión durante los diferentes juegos, diferencias entre la tarea directiva de control y la función de supervisión, técnicas para supervisar con éxito las mesas de juego en los casinos.

Diferencias entre hacer un trabajo uno mismo y supervisar a otros: cambio de actitud, de conocimiento y de habilidades.

3. La vigilancia en mesas de juego

La vigilancia: factores de sospecha durante el desarrollo de los juegos, vigilancia estática y/o dinámica, técnicas de vigilancia, estrategias de control de la zona, turnos de vigilancia. La descripción de personas: el retrato hablado, la técnica descriptiva, características permanentes y variables del rostro humano. Fundamentos de psicología y sociología aplicados a detectar rasgos significativos de la personalidad aplicables al juego, motivación e intereses: bases de la personalidad, necesidades personales y sociales, motivación, actitudes, características de las etapas de desarrollo de la personalidad. Factores de riesgo físico procedentes del entorno y propios de la vigilancia: movimientos repetitivos, posturas forzadas; su prevención. Factores de riesgo psicológicos procedentes de las condiciones de trabajo y de la tarea de vigilancia: estrés y desgaste psíquico; su prevención: estrategias de control del estrés.

4. Las funciones auxiliares a la dirección del juego

Apertura y cierre de mesa: normativa, procedimiento, funciones del jefe de mesa, personal afecto, documentación necesaria, recuento de fichas. Evaluación del desarrollo de los juegos y del ritmo de las partidas. 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.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.
- Aula-Taller de casino de 120 m².

Perfil profesional del formador o formadora:

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

MÓDULO FORMATIVO 7: OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS DE AZAR

Nivel: 1

Código: MF1768_1

Asociado a la UC: Comunicarse con diferentes interlocutores habituales en establecimientos de juegos de azar

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Valorar la imagen general, comportamiento y actitudes que proyecta el personal de establecimientos de juegos de azar en relación con las normas más habituales de estas organizaciones y las consecuencias para la misma que puede ocasionar una imagen negativa.

CE1.1 Valorar las consecuencias de una imagen personal contraria a las normas internas de un establecimiento de juegos de azar.

CE1.2 Argumentar la importancia de mantener un trato amable y educado con los clientes, utilizando las formas de cortesía elementales u otras habituales contextualizadas al trato con clientes en este tipo de establecimientos.

CE1.3 Valorar el comportamiento verbal y no verbal del personal en la percepción de la organización por parte del cliente y en sus posibilidades de fidelización.

CE1.4 En situaciones de atención a clientes en establecimientos de juegos de azar:

- *Utilizar diferentes formas de saludos siguiendo las instrucciones recibidas.*
- *Aplicar diferentes estilos de comunicación en función del puesto en el establecimiento.*
- *Identificar aspectos a mejorar en situaciones simuladas de atención a clientes en establecimientos de juegos de azar.*

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

CE2.1 Identificar el protocolo de comunicación oral y gestual de uso habitual en establecimientos de juegos de azar para transmitir la información oral.

CE2.2 Identificar los parámetros de calidad de servicio habituales en los protocolos de comunicación con clientes en establecimientos de juegos de azar, tales como escucha activa, empatía, amabilidad, lenguaje comprensible u otros.

CE2.3 Identificar las demandas de información más habituales por parte de clientes en establecimientos de juegos de azar.

CE2.4 Identificar las demandas de información por parte de clientes que sobrepasan su responsabilidad, en función de diferentes puestos de trabajo en establecimientos de juegos de azar.

CE2.5 Identificar las tipologías de clientes más habituales en función de los distintos juegos y de los diferentes establecimientos: casinos, salas de bingo y salones de juego.

CE2.6 Argumentar la necesidad de mantener la confidencialidad y discreción en la comunicación con clientes de establecimientos de juegos de azar.

CE2.7 En supuestos prácticos, convenientemente caracterizados, a través de situaciones simuladas de transmisión y recepción de información a clientes en establecimientos de juegos de azar, y en función del puesto de trabajo simulado:

- Identificar con precisión al interlocutor y el objeto de la comunicación.*
- Aplicar las técnicas de expresión corporal en la acogida.*
- Identificarse mostrando una imagen positiva, aplicando las debidas normas de protocolo y parámetros de calidad de servicio.*
- Ajustar de forma precisa el léxico y expresiones utilizadas al tipo de interlocutor.*
- Transmitir los mensajes con claridad y precisión, asegurando la comprensión por el interlocutor.*
- Asegurar que la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.*
- Distinguir los errores cometidos y proponer las acciones correctivas necesarias.*

C3: Aplicar técnicas de comunicación efectiva, en situaciones de relaciones profesionales con superiores jerárquicos y otros miembros del establecimiento de juegos de azar, seleccionando las pautas de actuación apropiadas en función de los distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones existentes.

CE3.1 Identificar las comunicaciones habituales que se producen con superiores jerárquicos y otros miembros de establecimientos de juegos de azar.

CE3.2 Identificar las diferencias existentes entre comunicación con clientes internos y externos del establecimiento.

CE3.3 A partir del desarrollo de casos debidamente caracterizados de situaciones de trabajo, en los que se experimentan diferentes formas de distorsión, interferencias, barreras, dificultades, y otras alteraciones en la comunicación interpersonal, habituales en establecimientos de juegos de azar:

- Identificar en cada caso, las causas específicas que han dado lugar a los problemas en la comunicación.*
- Explicar cómo interactúan en las comunicaciones interpersonales, el nivel de tarea —racional—, con el nivel de relación —emocional—, y las principales dificultades que afectan a los resultados de trabajo.*

CE3.4 A partir de un caso práctico debidamente caracterizado, en el que se reciben o se emiten críticas y comentarios a la actividad laboral:

– *Expresar las opiniones críticas y las discrepancias, tanto a superiores jerárquicos como a otros miembros del establecimiento, de forma concreta y objetiva, evitando descalificaciones verbales o gestuales.*

– *Recibir las opiniones críticas, tanto de superiores jerárquicos como de otros miembros del establecimiento, con calma y sin reacciones negativas.*

CE3.5 En diferentes casos de relación interpersonal en entornos de trabajo y a través de simulaciones de diferentes puestos de trabajo:

– *Aplicar pautas de comunicación efectiva en cada caso.*

– *Identificar, una vez realizada la simulación, los puntos críticos del proceso de comunicación desarrollado, explicando puntos fuertes y débiles.*

– *Explicar las posibles consecuencias de una comunicación no efectiva, en un contexto de trabajo dado.*

– *Identificar, a través de la actuación en las simulaciones, los valores éticos personales y profesionales que se han evidenciado.*

C4: Aplicar pautas básicas de actuación ante quejas y reclamaciones de clientes en establecimientos de juegos de azar, siguiendo criterios y protocolos establecidos por diferentes organizaciones.

CE4.1 Relacionar las pautas básicas de resolución de conflictos con las situaciones conflictivas más habituales relacionadas con el cliente en establecimientos de juegos de azar.

CE4.2 Identificar la documentación más habitual que se utiliza en establecimientos de juegos de azar para recoger una reclamación y citar la información que debe contener.

CE4.3 Identificar las quejas o reclamaciones que sobrepasan la responsabilidad asignada en función del puesto de trabajo y que deben ser canalizadas a un superior.

CE4.4 En un supuesto práctico de quejas de clientes en diferentes establecimientos de juegos de azar y en diferentes puestos de trabajo, aplicar técnicas sencillas de resolución de conflictos e identificar las que excedan su responsabilidad.

CE4.5 Determinar las buenas prácticas para la eliminación o minimización de los factores de riesgo personales derivados de la atención al cliente en casos de quejas y reclamaciones.

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

C1 respecto a CE1.2 y CE1.4; C2 respecto a CE2.7; C3 respecto a CE3.3, CE3.4 y CE3.5; C4 respecto a CE4.4.

Otras capacidades:

Reconocer los procesos de comunicación interna y externa en establecimientos de juegos de azar.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas a la comunicación con clientes en establecimientos de juegos de azar.

Responsabilizarse del trabajo asignado en la comunicación con clientes en establecimientos de juegos de azar.

Demostrar un buen hacer profesional.

Comunicarse eficazmente con otros miembros del establecimiento de juego, respetando los canales establecidos en la organización.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados en la comunicación interna y con clientes en establecimientos de juegos de azar.

Contenidos:**1. Técnicas básicas de comunicación con clientes en establecimientos de juegos de azar**

La comunicación y la atención al cliente: técnicas básicas de comunicación habituales en estos establecimientos; el proceso de comunicación y barreras habituales en establecimientos de juegos de azar; resolución de problemas de comunicación; características de la comunicación; comunicación verbal y no verbal habitual en establecimientos de juegos de azar: instrucciones, mensajes, signos y señales. Tipos de clientes habituales en función de los juegos y de los establecimientos: casinos, salas de bingo y salones de juego; aplicación de 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.

2. Técnicas básicas de comunicación interna efectiva en establecimientos de juegos de azar

Flujos de comunicación habituales en establecimientos de juegos de azar: información gráfica. Procesos de comunicación interpersonal en el trabajo: el feed-back y 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 y soluciones; utilización de 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. El conflicto como oportunidad de mejora.

Parámetros de contexto de la formación:**Espacios e instalaciones:**

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con operaciones de comunicación en establecimientos de juegos de azar, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

ANEXO DXLII

Cualificación Profesional: dirección y producción en pastelería

Familia Profesional: Hostelería y Turismo

Nivel: 3

Código: HOT542_3

Competencia general

Supervisar la ejecución y preelaboración, elaboración, conservación y regeneración de toda clase de productos de pastelería, respetando las normas y prácticas de seguridad e higiene y dirigir establecimientos de producción y venta de pastelería, diseñando y comercializando sus ofertas, de forma que se consigan la calidad y los objetivos económicos establecidos.

Unidades de competencia

UC1775_3: Supervisar la ejecución y aplicar las técnicas de preelaboración, elaboración, conservación y regeneración de masas, cremas y rellenos.

UC1776_3: Supervisar la ejecución y preelaborar, elaborar, conservar y regenerar helados y semifríos.

UC1777_3: Supervisar la ejecución y preelaborar, elaborar, conservar y regenerar productos de confitería y chocolates.

UC1778_3: Supervisar y ejecutar las operaciones de acabado y presentación de productos de pastelería.

UC1779_3: Gestionar procesos de aprovisionamiento en pastelería.

UC1780_3: Diseñar y comercializar productos de pastelería.

UC1781_3: Dirigir y gestionar un establecimiento de producción y venta de productos de pastelería.

UC1782_3: Realizar la gestión económico-financiera de un establecimiento de pastelería.

UC0711_2: Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería.

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas del sector de la hostelería pudiendo actuar en los pequeños establecimientos, en muchas ocasiones, como propietario y jefe de pastelería simultáneamente. Desarrolla su actividad profesional habitualmente en establecimientos de carácter privado, aunque también puede desarrollarla en establecimientos públicos, fundamentalmente cuando se ubica en el sector educativo, sanitario o de servicios sociales. Cuando no actúa por cuenta propia, realiza sus funciones bajo la dependencia del director del establecimiento, sea este una pastelería, un restaurante, un hotel u otro tipo de alojamiento.

Sectores Productivos

Esta cualificación se ubica, principalmente, en el sector de la hostelería, y en subsectores productivos y de prestación de servicios en los que se desarrollan procesos de preelaboración, elaboración, envasado, distribución y, en su caso, servicio de alimentos y bebidas, y, en su marco, los subsectores de pastelería, restauración y hotelería y establecimientos dedicados a la repostería de obrador. También se ubica en el sector del comercio de la alimentación en aquellos establecimientos que elaboran y venden productos de pastelería. En menor medida se ubica también en otros sectores, como el de sanidad, servicios sociales, industrias alimentarias, educación o transportes y comunicaciones.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Jefe de obrador.

Jefe de pastelería de hotel y restaurante.

Gerente de empresas de producción y venta de pastelería.

Formación Asociada (870 horas)

Módulos Formativos

MF1775_3: Supervisión y ejecución de técnicas aplicadas a masas, cremas y rellenos. (180 horas)

MF1776_3: Supervisión y ejecución de técnicas aplicadas a helados y semifríos. (90 horas)

MF1777_3: Supervisión y ejecución de técnicas aplicadas a productos de confitería y chocolates. (120 horas)

MF1778_3: Supervisión y ejecución de operaciones de acabado y presentación de productos de pastelería. (60 horas)

MF1779_3: Aprovisionamiento en pastelería. (60 horas)

MF1780_3: Diseño y comercialización de ofertas de pastelería. (120 horas)

MF1781_3: Administración de establecimientos de producción y venta de productos de pastelería. (90 horas)

MF1782_3: Procesos económico-financieros en establecimientos de producción y venta de productos de pastelería. (90 horas)

MF0711_2: Seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería. (60 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1: SUPERVISAR LA EJECUCIÓN Y APLICAR LAS TÉCNICAS DE PREELABORACIÓN, ELABORACIÓN, CONSERVACIÓN Y REGENERACIÓN DE MASAS, CREMAS Y RELLENOS

Nivel: 3

Código: UC1775_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Preelaborar y conservar en crudo todo tipo de géneros para masas, cremas y rellenos, de modo que resulten aptas para la elaboración de distintos productos de pastelería.

CR 1.1 El aprovisionamiento interno de géneros y la puesta a punto de los utensilios, equipos y maquinaria necesarios para la preelaboración de masas, cremas y rellenos, se realiza a partir de la orden de trabajo o procedimiento que la sustituya.

CR 1.2 Las operaciones previas de acondicionamiento de géneros se realizan originando la menor merma posible.

CR 1.3 Las técnicas y normas básicas de tratamiento de alimentos en crudo se aplican, una vez finalizada su acondicionamiento en aquellos géneros que lo necesiten.

CR 1.4 Las operaciones de corte tales como troceado, fraccionamiento, picado, racionamiento u otras se realizan obteniendo el máximo aprovechamiento de los géneros en función de sus aplicaciones posteriores y métodos de elaboración.

CR 1.5 La conservación de las preelaboraciones se realiza en función de sus características y temperaturas de almacenamiento, siguiendo los procedimientos establecidos, en los envases apropiados y con los equipos asignados.

CR 1.6 La limpieza de los utensilios, equipos y maquinaria utilizados en el proceso se realiza con los productos y métodos establecidos.

CR 1.7 Los equipos de frío y de calor se mantienen, durante la manipulación de las materias primas, en las condiciones de temperatura requeridas, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores o medios de control de procesos.

RP 2: Elaborar todo tipo de masas, cremas y rellenos, para su uso y comercialización posterior.

CR 2.1 El aprovisionamiento interno de materias primas o productos preelaborados se realiza para la preparación y presentación de masas, cremas y rellenos.

CR 2.2 Las tareas de limpieza de los utensilios, equipos y maquinaria utilizados en el proceso se realizan con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

CR 2.3 Los equipos, maquinaria y medios energéticos necesarios para la preparación y presentación de masas, cremas y rellenos se utilizan racionalmente, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

CR 2.4 Las técnicas, normas de manipulación y tratamiento de alimentos se aplican durante todo el proceso.

CR 2.5 Las masas fermentadas se preparan y presentan aplicando las técnicas de elaboración, cortes y de cocción establecidas.

CR 2.6 Las masas batidas se preparan y presentan aplicando las técnicas de elaboración, el escudillado del producto y las técnicas de cocción establecidas.

CR 2.7 Las masas escaldadas se preparan y presentan aplicando las técnicas de elaboración establecidas, el formado, escudillado y cortado del producto y las técnicas de cocción establecidas.

CR 2.8 Las cremas y rellenos dulces y salados, como cremas con base grasa, salsas y farsas, se preparan y presentan aplicando las técnicas de elaboración establecidas y las técnicas de cocción y de abatimiento de temperatura.

RP 3: Envasar y conservar masas, cremas y rellenos que resulten aptos para posteriores elaboraciones, consumo y distribución comercial.

CR 3.1 El envasado y la conservación de los productos se realiza:

- Considerando las características de los productos en cuestión.
- Siguiendo los procedimientos establecidos.
- En los envases y con los equipos asignados.
- A las temperaturas adecuadas.
- Aplicando, en su caso, técnicas de abatimiento rápido de temperaturas o de congelación.
- Aplicando, en su caso, técnicas de envasado tradicional, al vacío y/o con inyección de mezcla de gases.
- Presentando el producto de acuerdo con las normas definidas.

CR 3.2 Las especificaciones del producto acordadas con el cliente se cumplen en cuanto a envasado, cantidades, presentación y etiquetado.

CR 3.3 Las tareas de limpieza de los utensilios, equipos y maquinaria utilizados en el proceso se realizan con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

CR 3.4 Los equipos de calor y de frío se mantienen, durante los procesos, en las condiciones de temperatura requeridas, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores o medios de control.

CR 3.5 Los equipos y medios energéticos establecidos para los procesos se utilizan racionalmente, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

RP 4: Regenerar masas, cremas y rellenos que resulten aptos para su posterior utilización y consumo.

CR 4.1 La preparación de útiles, equipos y maquinaria y el aprovisionamiento interno de masas, cremas y rellenos se realiza a partir de la ficha técnica o procedimiento que la sustituya.

CR 4.2 Los métodos, equipos y maquinaria establecidos se utilizan para regenerar masas, cremas y rellenos a la temperatura establecida.

CR 4.3 Las tareas de limpieza de los utensilios, equipos y maquinaria utilizados en el proceso se realizan con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

CR 4.4 Los equipos de calor y de frío se mantienen en las condiciones de temperatura requerida, durante la regeneración de masas, cremas y rellenos, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores o medios de control de procesos.

CR 4.5 Los equipos y medios energéticos establecidos para los procesos se utilizan racionalmente, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

RP 5: Supervisar los procesos de preelaboración, elaboración, envasado, conservación y regeneración de masas, cremas y rellenos, de modo que se eviten o corrijan posibles desviaciones respecto a la definición y coste del producto, sus normas básicas de tratamiento y el estándar de calidad establecido.

CR 5.1 La manipulación de todo tipo de géneros se supervisa, de modo que resulten aptos para su posterior utilización en la elaboración de distintos tipos de masas, cremas y rellenos.

CR 5.2 El almacenaje en crudo de los géneros manipulados se supervisa, de modo que resulten aptos para su posterior utilización en la elaboración de distintos tipos de masas, cremas y rellenos.

CR 5.3 La elaboración de masas, cremas y rellenos se supervisa, garantizando que resulten aptos para su posterior consumo o distribución comercial.

CR 5.4 El envasado de masas, cremas y rellenos se supervisa, garantizando que resulten aptos para su posterior consumo o distribución comercial.

CR 5.5 La conservación de masas, cremas y rellenos se supervisa, garantizando que resulten aptos para su posterior consumo o distribución comercial.

CR 5.6 La regeneración de masas, cremas y rellenos se supervisa, garantizando que resulten aptos para su posterior utilización o comercialización.

CR 5.7 El cumplimiento de la normativa de seguridad laboral, de protección ambiental e higiénico-sanitaria, se supervisa para evitar riesgos laborales, ambientales y toxiinfecciones alimentarias.

CR 5.8 El proceso de preelaboración, elaboración, envasado, conservación y regeneración de masas, cremas y rellenos se supervisa para verificar que cumple con los estándares de calidad establecidos, evitando posibles desviaciones respecto a su definición y coste.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Mobiliario y maquinaria propios de la elaboración de masas, cremas y rellenos, tales como amasadora, batidora, laminadora, equipos de frío, equipos de cocción, máquinas auxiliares. Utensilios de pastelería. Materias primas crudas. Elaboraciones de pastelería. Extintores y sistemas de seguridad. Productos de limpieza. Combustibles. Uniformes apropiados.

Productos y resultados:

Masas, rellenos y cremas preparados para el envasado, conservación, distribución comercial, regeneración o elaboración posterior de productos de pastelería. Supervisión de los procesos de preelaboración, elaboración, envasado y conservación de masas, cremas y rellenos.

Información utilizada o generada:

Manuales de procesos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Fichas técnicas sobre manipulación de alimentos en crudo. Tablas de temperaturas apropiadas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos. Vales de almacén. Partes de registro de trabajo e incidencias. Registros sanitarios.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2: SUPERVISAR LA EJECUCIÓN Y PREELABORAR, ELABORAR, CONSERVAR Y REGENERAR HELADOS Y SEMIFRÍOS

Nivel: 3

Código: UC1776_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Preelaborar y conservar en crudo todo tipo de géneros para helados y semifríos, de modo que resulten aptos para su consumo y/o la elaboración de distintos productos de pastelería.

CR 1.1 El aprovisionamiento interno de géneros y la puesta a punto de los utensilios, equipos y maquinaria necesarios para la preelaboración de helados y semifríos, se realiza a partir de la orden de trabajo o procedimiento que la sustituya.

CR 1.2 Las operaciones de acondicionamiento de la materia prima se realizan originando la menor merma del género posible.

CR 1.3 Las técnicas de tratamiento de alimentos en crudo se aplican, una vez acondicionados los géneros que lo necesiten.

CR 1.4 Las técnicas y normas básicas de tratamiento de alimentos en crudo se aplican durante todo el proceso.

CR 1.5 Las operaciones de fraccionamiento, picado, racionamiento u otras se realizan obteniendo el máximo aprovechamiento de los géneros en función de sus aplicaciones posteriores y métodos de elaboración.

CR 1.6 La conservación de las preelaboraciones se realiza en función de sus características y temperaturas de almacenamiento, siguiendo los procedimientos establecidos, en los envases apropiados y con los equipos asignados.

CR 1.7 La limpieza de los utensilios, equipos y maquinaria utilizados en el proceso se realiza con los productos y métodos establecidos.

CR 1.8 Los equipos de frío y de calor se mantienen, durante la manipulación de las materias primas, en las condiciones de temperatura requeridas, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores o medios de control de procesos.

CR 1.9 Los equipos y medios energéticos establecidos para los procesos se utilizan racionalmente, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

RP 2: Elaborar todo tipo de helados y semifríos, que sean aptos para su posterior consumo.

CR 2.1 El aprovisionamiento interno de materias primas o productos preelaborados se realiza para la elaboración de helados y semifríos.

CR 2.2 Las tareas de limpieza de los utensilios, equipos y maquinaria utilizados en el proceso se realizan con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

CR 2.3 Los equipos, maquinaria y medios energéticos necesarios para la elaboración de helados y semifríos se utilizan racionalmente, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

CR 2.4 Las técnicas, normas de manipulación y tratamiento de alimentos se aplican durante todo el proceso.

CR 2.5 Los helados se preparan y presentan aplicando las técnicas de elaboración establecidas para cada tipo.

CR 2.6 Los semifríos, mousses, bavaroises, espumas y carlotas se preparan aplicando las técnicas de elaboración establecidas para cada tipo.

RP 3: Envasar y conservar helados y semifríos que resulten aptos para su posterior consumo y distribución comercial.

CR 3.1 El envasado y conservación de los helados y semifríos se realiza:

- Considerando las características del producto en cuestión.
- Siguiendo los procedimientos establecidos.
- En los envases y con los equipos asignados.
- A las temperaturas adecuadas.

– Aplicando, en su caso, técnicas de abatimiento rápido de temperaturas o de congelación.

– Aplicando, en su caso, técnicas de envasado tradicional, al vacío y/o con inyección de mezcla de gases.

– Presentando el producto de acuerdo con las normas definidas.

CR 3.2 Las especificaciones del producto acordadas con el cliente se cumplen en cuanto a envasado, cantidades, presentación y etiquetado.

CR 3.3 Las tareas de limpieza de los utensilios, equipos y maquinaria utilizados en el proceso se realizan con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

CR 3.4 Los equipos de calor y de frío se mantienen, durante los procesos, en las condiciones de temperatura requeridas, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores o medios de control.

CR 3.5 Los equipos y medios energéticos establecidos para los procesos se utilizan racionalmente, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

RP 4: Regenerar semifríos que resulten aptos para su posterior utilización y consumo.

CR 4.1 La preparación de utensilios, equipos, maquinaria y el aprovisionamiento de semifríos se realiza a partir de la ficha técnica o procedimiento que la sustituya.

CR 4.2 Los métodos, utensilios, maquinaria y equipos establecidos se utilizan para regenerar semifríos a la temperatura establecida.

CR 4.3 Las tareas de limpieza de los utensilios, equipos y maquinaria utilizados en el proceso se realizan con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

CR 4.4 Los equipos de calor y de frío se mantienen en las condiciones de temperatura requerida, durante la regeneración de semifríos, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores o medios de control de procesos.

CR 4.5 Los equipos y medios energéticos establecidos para los procesos se utilizan racionalmente, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

RP 5: Supervisar los procesos de preelaboración, elaboración, envasado, conservación y regeneración de helados y semifríos, de modo que se eviten o corrijan posibles desviaciones respecto a la definición y coste del producto, sus normas básicas de tratamiento y el estándar de calidad establecido.

CR 5.1 La manipulación de todo tipo de géneros se supervisa, de modo que resulten aptos para su posterior utilización en la elaboración de distintos tipos de helados y semifríos.

CR 5.2 la conservación en crudo de los géneros manipulados se supervisa, de modo que resulten aptos para su posterior utilización en la elaboración de distintos tipos de helados y semifríos.

CR 5.3 El envasado de helados y semifríos se supervisa, garantizando que resulten aptos para su posterior consumo o distribución comercial.

CR 5.4 La conservación de helados y semifríos se supervisa, garantizando que resulten aptos para su posterior consumo o distribución comercial.

CR 5.5 La regeneración de semifríos se supervisa, garantizando que resulten aptos para su posterior utilización o comercialización.

CR 5.6 El cumplimiento de la normativa de seguridad laboral, de protección ambiental e higiénico-sanitaria, se supervisa para evitar riesgos laborales, ambientales y toxiinfecciones alimentarias.

CR 5.7 El proceso de preelaboración, elaboración, envasado, conservación y regeneración de helados y semifríos se supervisa para verificar que cumple con los estándares de calidad establecidos, evitando posibles desviaciones respecto a su definición y coste.

Contexto profesional:**Medios de producción:**

Mobiliario y maquinaria propios de la sección de helados, tales como heladora, batidora, mezcladora, equipos de frío, equipos de cocción y máquinas auxiliares. Utensilios de pastelería y heladería. Materias primas. Elaboraciones de pastelería. Extintores y sistemas de seguridad. Productos de limpieza. Combustibles. Uniformes apropiados.

Productos y resultados:

Preelaboración y conservación en crudo de géneros para helados y semifríos. Elaboración de helados y semifríos para su comercialización. Envasado y conservación de helados y semifríos para consumo y distribución comercial. Regeneración de semifríos para su utilización y consumo. Supervisión de los procesos de preelaboración, elaboración, envasado y conservación de helados y semifríos. Regeneración de semifríos.

Información utilizada o generada:

Manuales de procesos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Fichas técnicas sobre manipulación de alimentos en crudo. Tablas de temperaturas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos. Vales de almacén. Partes de registro de trabajo e incidencias. Registros sanitarios.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3: SUPERVISAR LA EJECUCIÓN Y PREELABORAR, ELABORAR, CONSERVAR Y REGENERAR PRODUCTOS DE CONFITERÍA Y CHOCOLATES**Nivel: 3****Código: UC1777_3****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP 1: Preelaborar y conservar en crudo todo tipo de géneros, de modo que resulten aptos para la elaboración de distintos productos de confitería y chocolates.

CR 1.1 El aprovisionamiento interno de géneros y la puesta a punto de los utensilios, equipos y maquinaria necesarios para la preelaboración de productos de confitería y chocolates, se realiza a partir de la orden de trabajo o procedimiento que la sustituya.

CR 1.2 Las operaciones previas de acondicionamiento del género se realizan, originando la menor merma posible.

CR 1.3 Las técnicas y normas básicas de tratamiento de alimentos en crudo se aplican, una vez finalizada su manipulación en aquellos géneros que lo necesiten.

CR 1.4 Las operaciones de fraccionamiento, racionamiento u otras se realizan obteniendo el máximo aprovechamiento de los géneros en función de sus aplicaciones posteriores y métodos de elaboración.

CR 1.5 La conservación de las preelaboraciones se realiza en función de sus características y temperaturas de almacenamiento, siguiendo los procedimientos establecidos, en los envases apropiados y con los equipos asignados.

CR 1.6 La limpieza de los utensilios, equipos y maquinaria utilizados en el proceso se realiza con los productos y métodos establecidos.

CR 1.7 Los equipos de frío y de calor se mantienen, durante la manipulación de las materias primas, en las condiciones de temperatura requeridas, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores o medios de control de procesos.

CR 1.8 Los equipos y medios energéticos establecidos para los procesos se utilizan racionalmente, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

RP 2: Elaborar todo tipo de productos de confitería y chocolatería, para su uso y comercialización posterior.

CR 2.1 El aprovisionamiento interno de materias primas o productos preelaborados se realiza para la preparación y presentación de productos de confitería y chocolates.

CR 2.2 Las tareas de limpieza de los utensilios, equipos y maquinaria utilizados en el proceso se realizan con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

CR 2.3 Los equipos, maquinaria y medios energéticos necesarios para la preparación y presentación de productos de confitería y chocolates se utilizan racionalmente, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

CR 2.4 Las técnicas, normas de manipulación y tratamiento de alimentos se aplican durante todo el proceso.

CR 2.5 Los productos de confitería, tales como caramelos, escarchados y turrone, se preparan y presentan aplicando las técnicas de elaboración establecidas.

CR 2.6 Los chocolates, tales como bombones y trufas, entre otros, se preparan y presentan aplicando las técnicas de elaboración establecidas.

RP 3: Envasar y conservar todo tipo de productos de confitería y chocolatería que resulten aptos para su posterior consumo y distribución comercial.

CR 3.1 El envasado y conservación de los productos de confitería y chocolates se realiza:

- Considerando las características del producto en cuestión.
- Siguiendo los procedimientos establecidos.
- En los envases y con los equipos asignados.
- A las temperaturas adecuadas.
- Aplicando, en su caso, técnicas de envasado tradicional, al vacío y/o con inyección de mezcla de gases.
- Presentando el producto de acuerdo con las normas definidas.

CR 3.2 Las especificaciones del producto acordadas con el cliente se cumplen en cuanto a envasado, cantidades, presentación y etiquetado.

CR 3.3 Las tareas de limpieza de los utensilios, equipos y maquinaria utilizados en el proceso se realizan con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

CR 3.4 Los equipos de calor y de frío se mantienen, durante los procesos, en las condiciones de temperatura requeridas, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores o medios de control.

CR 3.5 Los equipos y medios energéticos establecidos para los procesos se utilizan racionalmente, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

RP 4: Supervisar los procesos de preelaboración, elaboración, envasado y conservación de productos de confitería y chocolatería, de modo que se eviten o corrijan posibles desviaciones respecto a la definición y coste del producto, sus normas básicas de tratamiento y el estándar de calidad establecido.

CR 4.1 La manipulación de todo tipo de géneros se supervisa, de modo que resulten aptos para su utilización en la elaboración de distintos productos de confitería y chocolatería para su posterior comercialización.

CR 4.2 La conservación en crudo de los géneros manipulados se supervisa, de modo que resulten aptos para su posterior utilización en la elaboración de distintos productos de confitería y chocolatería para su posterior comercialización.

CR 4.3 El envasado de productos de confitería y chocolatería se supervisa, garantizando que resulten aptos para su posterior consumo o distribución comercial.

CR 4.4 La conservación de productos de confitería y chocolatería se supervisa, garantizando que resulten aptos para su posterior consumo o distribución comercial.

CR 4.5 El cumplimiento de la normativa de seguridad laboral, de protección ambiental e higiénico-sanitaria, se supervisa para evitar riesgos laborales, ambientales y toxiinfecciones alimentarias.

CR 4.6 El proceso de preelaboración, elaboración, envasado y conservación de productos de confitería y chocolatería se supervisa para verificar que cumple con los estándares de calidad establecidos, evitando posibles desviaciones respecto a su definición y coste.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Mobiliario y maquinaria propios de la elaboración de productos de confitería y chocolates, tales como atemperadora, bañadora, refinadora, equipos de frío, equipos de cocción y máquinas auxiliares entre otros. Utensilios de pastelería. Materias primas. Elaboraciones de pastelería. Extintores y sistemas de seguridad. Productos de limpieza. Combustibles. Uniformes apropiados.

Productos y resultados:

Preelaboración y conservación de géneros crudos para la elaboración de productos de confitería y chocolates. Elaboración de productos de confitería y chocolates para su uso y comercialización posterior. Envasado y conservación de productos de confitería y chocolates para su uso y comercialización posterior. Supervisión de los procesos de preelaboración, elaboración, envasado y conservación de productos de confitería y chocolates.

Información utilizada o generada:

Manuales de procesos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Fichas técnicas sobre manipulación de alimentos en crudo. Tablas de temperaturas apropiadas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos. Vales de almacén. Partes de registro de trabajo e incidencias. Registros sanitarios.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4: SUPERVISAR Y EJECUTAR LAS OPERACIONES DE ACABADO Y PRESENTACIÓN DE PRODUCTOS DE PASTELERÍA

Nivel: 3

Código: UC1778_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Seleccionar todo tipo de géneros y productos elaborados, necesarios para el montaje, terminación, decoración y presentación de productos de pastelería.

CR 1.1 El aprovisionamiento interno de géneros, productos elaborados, utensilios, equipos y maquinaria necesarios para el montaje, terminación, decoración y presentación de productos de pastelería, se realiza a partir de la orden de trabajo o procedimiento que la sustituya.

CR 1.2 Las operaciones previas de acondicionamiento de materias primas y productos elaborados se realizan, originando la menor merma posible.

CR 1.3 Las operaciones tales como fraccionamiento, racionamiento u otras se realizan obteniendo el máximo aprovechamiento de los géneros en función de sus aplicaciones posteriores.

CR 1.4 La limpieza de los utensilios, equipos y maquinaria utilizados en el proceso se realiza con los productos y métodos establecidos.

CR 1.5 Los equipos y medios energéticos establecidos para los procesos se utilizan racionalmente, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

RP 2: Ensamblar elaboraciones de pastelería de manera que conformen productos finales que cumplan las especificaciones de los clientes.

CR 2.1 El ensamblado de elaboraciones de pastelería, tales como bizcochos, cremas y baños, entre otros, se ejecuta cumpliendo la ficha técnica del producto y las especificaciones del cliente.

CR 2.2 Las técnicas, normas de manipulación y tratamiento de alimentos se aplican durante todo el proceso.

CR 2.3 Las tareas de limpieza de los utensilios, equipos y maquinaria utilizados en el proceso se realizan con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

CR 2.4 Los equipos y medios energéticos necesarios para ensamblar todo tipo de productos de pastelería se utilizan racionalmente, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

CR 2.5 Los equipos de calor y de frío se mantienen, durante los procesos, en las condiciones de temperatura requeridas, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores o medios de control.

RP 3: Decorar y presentar todo tipo de productos de pastelería, de manera que resulten atractivos para los clientes y cumplan las especificaciones acordadas.

CR 3.1 El modelo decorativo se diseña, en caso necesario, utilizando imaginación y creatividad para que resulte atractivo para el cliente.

CR 3.2 La técnica de decoración adecuada a cada elaboración de pastelería se selecciona en función del producto, el gusto de los clientes y las tendencias actuales.

CR 3.3 La decoración de elaboraciones de pastelería tales como tartas, pasteles y postres, entre otros se realiza conforme al diseño previamente definido y a las técnicas seleccionadas.

CR 3.4 La presentación del producto de pastelería, acabado y decorado, se diseña y ejecuta, en caso necesario, utilizando la imaginación y creatividad para que resulte atractivo para el cliente.

CR 3.5 Las tareas de limpieza de los utensilios, equipos y maquinaria utilizados en el proceso se realizan con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

CR 3.6 Los equipos y medios energéticos necesarios para decorar todo tipo de elaboraciones de pastelería se utilizan racionalmente, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

CR 3.7 Las normas de manipulación y tratamiento de alimentos se cumplen durante todo el proceso.

CR 3.8 Los equipos de calor y de frío se mantienen, durante los procesos, en las condiciones de temperatura requeridas, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores o medios de control.

RP 4: Envasar y conservar todo tipo de productos de pastelería de forma que resulten aptos para su posterior consumo y distribución comercial.

CR 4.1 El envasado y conservación de productos de pastelería acabados y decorados se realiza:

- Considerando las características del producto en cuestión.
- Siguiendo los procedimientos establecidos.
- En los envases y con los equipos asignados.
- A las temperaturas adecuadas.

– Aplicando, en su caso, técnicas de envasado tradicional, al vacío y/o con inyección de mezcla de gases.

– Presentando el producto de acuerdo con las normas definidas.

CR 4.2 Las especificaciones del producto acordadas con el cliente se cumplen en cuanto a envasado, cantidades, presentación y etiquetado.

CR 4.3 Las tareas de limpieza de los utensilios, equipos y maquinaria utilizados en el proceso se realizan con la frecuencia, productos y métodos establecidos.

CR 4.4 Los equipos de calor y de frío se mantienen, durante los procesos, en las condiciones de temperatura requeridas, actuando por medio de operaciones manuales sobre los reguladores o medios de control.

CR 4.5 Los equipos y medios energéticos establecidos para los procesos se utilizan racionalmente, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios.

RP 5: Supervisar los procesos de terminación, presentación, envasado y conservación de productos de pastelería, de modo que se eviten o corrijan posibles desviaciones respecto a la definición y coste del producto, sus normas básicas de tratamiento y el estándar de calidad establecido.

CR 5.1 La manipulación de todo tipo de géneros se supervisa, de modo que resulten aptos para su utilización en la elaboración de distintos productos de pastelería para su posterior comercialización.

CR 5.2 El envasado de productos de pastelería se supervisa, garantizando que resulten aptos para su distribución comercial.

CR 5.3 La conservación de los productos de pastelería terminados se supervisa, garantizando que resulten aptos para su posterior distribución y comercialización.

CR 5.4 El cumplimiento de la normativa de seguridad laboral, de protección ambiental e higiénico-sanitaria, se supervisa para evitar riesgos laborales, ambientales y toxiinfecciones alimentarias.

CR 5.5 El proceso de terminación, presentación, envasado y conservación de productos de pastelería se supervisa para verificar que cumple con los estándares de calidad establecidos, evitando posibles desviaciones respecto a su definición y coste.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Mobiliario y maquinaria propia de acabado y presentación de productos de pastelería, tales como bañadora, quemadores, equipos de frío y máquinas auxiliares. Utensilios de pastelería. Materias primas. Elaboraciones de pastelería. Extintores y sistemas de seguridad. Productos de limpieza. Combustibles. Uniformes apropiados.

Productos y resultados:

Selección de géneros y productos elaborados para el montaje, terminación, decoración y presentación de productos de pastelería. Ensamblaje de elaboraciones de pastelería conforme a especificaciones del cliente. Decoración y presentación de todo tipo de productos de pastelería. Supervisión de procesos de terminación, presentación, envasado y conservación de productos de pastelería.

Información utilizada o generada:

Manuales de procesos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Fichas técnicas. Tablas de temperaturas apropiadas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos. Vales de almacén. Partes de registro de trabajo e incidencias. Registros sanitarios.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5: GESTIONAR PROCESOS DE APROVISIONAMIENTO EN PASTELERÍA

Nivel: 3

Código: UC1779_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Definir y organizar los procesos técnicos de aprovisionamiento y almacenaje de bebidas, géneros crudos y semielaborados, elaboraciones culinarias y otros materiales propios de la producción de pastelería, generando la información técnica o dando las instrucciones necesarias para asegurar la calidad de los suministros.

CR 1.1 Las necesidades de materias primas, géneros y bebidas de que debe aprovisionarse el establecimiento de producción y venta de productos de pastelería, se concretan, especificando su nivel de calidad y las características de identificación comercial que faciliten el pedido.

CR 1.2 La calidad de las mercancías se determina teniendo en cuenta la oferta comercial y los objetivos económicos del establecimiento.

CR 1.3 Las operaciones y fases del proceso de aprovisionamiento se establecen, determinando las características de cantidad, calidad, caducidad, embalaje, temperatura y sanitarias que se deben controlar en la recepción.

CR 1.4 La distribución de las diversas zonas o áreas de almacenamiento y circulación se definen con criterios lógicos.

CR 1.5 Las operaciones, fases y puntos críticos del proceso de almacenamiento y suministro se establecen, teniendo en cuenta las características organolépticas, las condiciones de conservación de las mercancías, su rotación, los factores de riesgo y la normativa higiénico-sanitaria aplicable.

CR 1.6 Los equipos y máquinas utilizables en la manipulación y acondicionamiento de las provisiones se definen para su posible selección y compra.

CR 1.7 Los recursos humanos y materiales se asignan, optimizando el proceso y teniendo en cuenta los niveles de calidad previstos.

CR 1.8 Los procedimientos de control se establecen para determinar la capacidad y eficacia de los procesos técnicos de aprovisionamiento, almacenaje y distribución.

CR 1.9 La selección de productos a granel y que generen menor cantidad de residuos se prefieren frente a aquellos que se presentan en envases individuales.

RP 2: Aplicar sistemas de control del aprovisionamiento de forma que se satisfagan las exigencias de la producción y los objetivos económicos del establecimiento de pastelería.

CR 2.1 En la aplicación del sistema de control del aprovisionamiento se contempla:

- El proceso de selección de las fuentes de suministro.
- El seguimiento de los pedidos.
- El proceso administrativo de recepción.
- La aprobación del pago a los proveedores.
- El control de los almacenes.

CR 2.2 Los estándares de especificación de compras de cada uno de los artículos que es necesario adquirir se establecen con sus colaboradores.

CR 2.3 Al seleccionar los proveedores se tienen en cuenta como criterios que:

- La calidad del producto se ajusta a los niveles previamente establecidos.
- El plazo de entrega es oportuno.
- El precio se adecua a la calidad de la mercancía, las condiciones de pago y el plazo de entrega.

RP 3: Dirigir la gestión de compras y recepción de mercancías necesarias para cubrir las exigencias de la producción de pastelería.

CR 3.1 Las características cuantitativas y cualitativas de cada uno de los géneros utilizables se identifican, elaborando las fichas de especificación técnica.

CR 3.2 Las fichas de especificación técnica se actualizan de acuerdo con los cambios habidos en el mercado y en las ofertas de pastelería.

CR 3.3 Las operaciones y fases del proceso de aprovisionamiento se verifican en cuanto a su desarrollo conforme a las pautas sobre características de cantidad, calidad, caducidad, embalaje, temperatura y sanitarias establecidas para el control en la recepción de los géneros.

CR 3.4 En la solicitud de compra se comprueba que se han tenido en cuenta las previsiones de producción, las existencias y los mínimos y máximos de existencias previamente determinados.

CR 3.5 Se asegura que la recepción de los artículos solicitados se efectúa comprobando que cumplen con la petición de compra y el estándar de calidad.

RP 4: Gestionar el almacenamiento de alimentos, bebidas y materiales recibidos propios de la producción de pastelería, de manera que se mantengan en perfecto estado hasta su utilización.

CR 4.1 Se asegura que el almacenamiento de las mercancías se realiza teniendo en cuenta sus características organolépticas, temperatura y grado de humedad de conservación, normas de almacenamiento, su rotación y factores de riesgo.

CR 4.2 Se asegura que la ficha de almacén se formaliza de acuerdo con los procedimientos establecidos.

CR 4.3 Se asegura que los artículos se almacenan de acuerdo con los criterios de racionalización que facilitan su aprovisionamiento y distribución.

CR 4.4 Se asegura que el mal estado o rotura de las mercancías objeto de almacenamiento se tienen en cuenta para el control de aprovisionamiento.

CR 4.5 Las condiciones de limpieza, ambientales y sanitarias de los almacenes, que impiden el desarrollo bacteriológico nocivo y aseguran la conservación, son objeto de comprobación para su cumplimiento.

RP 5: Dirigir la formalización y control de los inventarios de mercancías, utensilios, mobiliario y equipos propios de la producción de pastelería, de modo que se pueda conocer su cantidad, grado de rotación y conservación, prestando asistencia técnica y operativa.

CR 5.1 Los procedimientos para valorar económicamente las existencias y las bajas y para confeccionar los planes de reposición y amortización, se establecen.

CR 5.2 Los planes de reposición y amortización a corto, medio y largo plazo se confeccionan teniendo en cuenta las previsiones de utilización para cada periodo predeterminado.

CR 5.3 Los inventarios de existencias y los registros de bajas se asignan, para su realización, a las personas idóneas, dando las instrucciones con precisión y claridad, estableciendo las fechas, horarios y tiempos más convenientes, y prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.

CR 5.4 Los resultados de los controles se verifican haciendo, en caso necesario, los muestreos que sean precisos y ordenando las rectificaciones oportunas.

CR 5.5 Las actualizaciones de dichos inventarios se aseguran, manteniendo siempre el stock mínimo fijado para la utilización de géneros culinarios, bebidas, otros materiales, equipos y utensilios.

CR 5.6 Los informes necesarios relativos a la cantidad, nivel de consumo y grado de rotación y conservación de mercancías, equipos y utensilios se realizan, valorando económicamente las existencias, pérdidas y necesidades de reposición, y elaborando las correspondientes solicitudes.

RP 6: Supervisar los procesos de aprovisionamiento y almacenaje de géneros propios de la producción de pastelería, de modo que se eviten y corrijan posibles desviaciones respecto al coste del producto y al estándar de calidad establecido.

CR 6.1 Las instrucciones pertinentes para el aprovisionamiento y almacenaje de géneros propios de la producción de pastelería se transmiten de forma clara, comprobando que han sido asimiladas por sus colaboradores, asistiéndoles y formándoles en caso necesario.

CR 6.2 Las desviaciones, anomalías o fallos detectados en el aprovisionamiento y almacenaje de géneros propios de la producción de pastelería, se verifican en cuanto a su solución.

CR 6.3 Se comprueba que el personal dependiente ha realizado sus labores de acuerdo con los planes e instrucciones que se hayan establecido, y conforme a las normas de seguridad e higiene generales y específicas de la actividad.

CR 6.4 Se comprueba que los resultados satisfacen los niveles de calidad establecidos, tomando las medidas oportunas y dando un tratamiento adecuado a la «no conformidad».

CR 6.5 Se interviene operativamente en el proceso ante causas imprevistas e insuficiencias técnicas y cuantitativas del personal.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos informáticos. Programas informáticos específicos de aprovisionamiento. Equipos y material de oficina. Equipos e instrumentos de medida. Almacenes. Equipos de refrigeración. Envasadora al vacío. Materias primas y coadyuvantes. Elaboraciones culinarias. Bebidas. Material de acondicionamiento, como envases, etiquetas u otros. Extintores y sistemas de seguridad. Uniformes apropiados.

Productos y resultados:

Definición y organización de procesos técnicos de aprovisionamiento y almacenaje de géneros, bebidas y elaboraciones propios de la producción de pastelería. Aplicación de sistemas de control del aprovisionamiento. Gestión de compras y recepción de mercancías. Gestión de almacenamiento de alimentos, bebidas y demás géneros propios de la producción de pastelería. Formalización y control de inventarios. Supervisión de procesos de aprovisionamiento y almacenaje de géneros propios de la producción de pastelería.

Información utilizada o generada:

Manuales de procesos y operativos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones para recepción y almacenamiento de mercancías. Órdenes de trabajo. Documentos normalizados, como inventarios, relevés, vales de pedidos, fichas de especificación técnica y fichas de control de consumos. Tablas de temperaturas. Normas de seguridad e higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 6: DISEÑAR Y COMERCIALIZAR PRODUCTOS DE PASTELERÍA

Nivel: 3

Código: UC1780_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Realizar análisis organolépticos de materias primas para su selección y uso en pastelería, identificando sus características, sabores básicos y alteraciones más comunes, empleando el vocabulario adecuado y formalizando las fichas correspondientes.

CR 1.1 Las materias primas se seleccionan para su análisis organoléptico con el fin de valorar su posible adquisición y uso en elaboraciones pasteleras nuevas o ya ofertadas:

- Preparando los útiles y las materias primas necesarios para el análisis organoléptico.
- Procurando las condiciones ambientales de iluminación, temperatura, olores, ruidos y grado de comodidad más apropiados para el análisis organoléptico.
- Seleccionando los atributos que se van a medir.
- Decidiendo el tipo de escala que se va a aplicar para cada prueba sensorial, en función de los atributos que se van a medir y de los objetivos propuestos.

CR 1.2 El análisis organoléptico de las materias primas se realiza mediante el reconocimiento y la cuantificación de sus atributos sensoriales:

- Comprobando que la materia prima cumple con las características del patrón establecido, atendiendo a su clasificación comercial, denominación de origen, si la tuviera, y otros posibles estándares.
- Utilizando los sentidos y aplicando las escalas de medidas seleccionadas.
- Manteniendo un nivel de concentración tal que minimice las distracciones y discriminando aquellos factores fisiológicos o psicológicos que puedan afectar a los resultados.
- Reiterando el análisis organoléptico para comprobar la constancia de calidad del producto que aporta el proveedor.
- Siguiendo un orden lógico y con un tiempo suficiente para que ésta se realice con rigor.
- Identificando las características del producto en cuanto a rendimiento, caducidad y condiciones de conservación.
- Identificando y ponderando las principales ventajas y limitaciones de los productos.
- Formalizando las fichas para la valoración en el análisis organoléptico y aplicando las normas de puntuación establecidas.
- Cumpliendo las normas higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.

CR 1.3 Los productos analizados se evalúan y clasifican en función del destino o elaboración asignados:

- Valorando las características del producto en cuanto a rendimiento, caducidad y condiciones de conservación.
- Interpretando los resultados del análisis sensorial de materias primas, para su posterior aplicación práctica.
- Realizando las anotaciones de forma coherente y fiable.
- Atendiendo al comportamiento y la evolución de una materia prima ya analizada y su inalterabilidad durante su conservación.
- Estimando la adecuación de las materias primas analizadas a los fines y objetivos para los que se realiza.

RP 2: Analizar de forma periódica la situación de mercado en la que se encuentra el negocio, con el fin de mantener su competitividad.

CR 2.1 El mercado se determina periódicamente, para posicionar la actividad del establecimiento.

CR 2.2 La competencia se analiza periódicamente dentro del mercado definido, con la intención de identificar las características de cada uno de sus componentes.

CR 2.3 El producto y el servicio a ofertar se determina en función del público definido y basándose en las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que se detecten.

CR 2.4 El posicionamiento del establecimiento se determina en función del análisis de la situación realizado para lograr los objetivos del negocio establecidos.

RP 3: Proponer nuevos productos de pastelería e innovar sobre los ya existentes tanto en su definición como en su proceso de elaboración, aplicando diferentes tecnologías, de modo que resulten aptos para su consumo y comercialización.

CR 3.1 Las líneas posibles de investigación se definen a partir de objetivos de carácter económico, gastronómico o de mercado, entre otros.

CR 3.2 Las materias primas y los géneros alimenticios se seleccionan en función de la línea de investigación previamente definida.

CR 3.3 Los componentes de las materias primas y géneros alimenticios seleccionados tales como, proteínas, hidratos de carbono y lípidos, se identifican utilizando información nutricional.

CR 3.4 Las características y cualidades físico-químicas de los componentes identificados se valoran para predecir los resultados ante la aplicación de una determinada técnica.

CR 3.5 Los componentes identificados se valoran según las normas de dietética y nutrición para el logro de una alimentación saludable.

CR 3.6 Las técnicas y las materias primas a emplear se seleccionan en función de los resultados esperados.

CR 3.7 Las técnicas seleccionadas se aplican realizando, en caso necesario, sucesivas modificaciones sobre variables tales como temperatura, densidad, tiempos, aditivos y auxiliares tecnológicos, entre otras, en función de los resultados esperados.

CR 3.8 Los nuevos productos o las mejoras existentes se proponen a partir de la valoración de los resultados obtenidos

RP 4: Definir todo tipo de ofertas de pastelería en términos de productos y de servicios, de modo que resulten atractivas, equilibradas y adecuadas para un público definido.

CR 4.1 La oferta de pastelería, se diseña en función de:

- Criterios de mercado, tales como las necesidades y gustos de los clientes potenciales y de los destinatarios finales.
- Criterios económicos, tales como los medios físicos, humanos y económicos disponibles para la producción y el servicio.
- Criterios organizativos, tales como el tiempo que media entre la elaboración y el consumo de la oferta o las posibilidades de suministro de las materias primas y la estacionalidad de los productos.
- Criterios gastronómicos, tales como la variedad y el valor nutritivo de los alimentos.

CR 4.2 El sistema de rotación de las ofertas de pastelería se establece, permitiendo cambiarlas según la evolución de los hábitos y gustos de la clientela.

CR 4.3 Las normas de dietética y nutrición se aplican en todo momento, con el claro objetivo de una alimentación saludable.

CR 4.4 Se comprueba que la presentación impresa de las ofertas de pastelería se formaliza teniendo en cuenta la categoría del establecimiento, los objetivos económicos y la imagen corporativa.

CR 4.5 Los precios, así como los cargos adicionales aplicables, se concretan debidamente en base al producto y servicio ofrecido y a la oferta y demanda, para poder competir en condiciones óptimas en el mercado.

RP 5: Comercializar la oferta del establecimiento de pastelería de forma que se satisfagan las necesidades del cliente y se obtengan ingresos y rendimientos óptimos para la empresa.

CR 5.1 Las motivaciones del cliente se identifican con el objetivo de satisfacer las mismas, ofreciéndole una atención que cumpla sus expectativas.

CR 5.2 Se presta asesoramiento al cliente en el proceso de venta, informándole sobre las opciones disponibles y aconsejándole, en función de sus preferencias y posibilidades, con la intención de satisfacer sus necesidades y de alcanzar los objetivos operativos del negocio.

CR 5.3 La reserva de los servicios o productos se gestiona de forma eficaz, informando al cliente del resultado y, en los casos de no-confirmación, reiniciando la interacción con el cliente para ofertarle opciones alternativas adecuadas.

CR 5.4 La comunicación con los clientes se realiza de la manera más fluida posible, utilizando para ello el medio más eficaz disponible en cada momento.

RP 6: Promocionar la oferta del establecimiento de pastelería despertando el interés de compra con el objetivo de fidelizar a la clientela.

CR 6.1 La información sobre los clientes actuales y potenciales se obtiene cumpliendo la normativa vigente, creando bases de datos de los mismos e incorporando información sobre sus preferencias, demandas, niveles de gasto y otra de interés comercial, lo que permitirá en el futuro identificar las necesidades de cada uno de ellos.

CR 6.2 Las acciones de promoción encaminadas a fidelizar a los clientes actuales y a captar nuevos clientes se diseñan y programan, desarrollando los elementos de soporte para las mismas.

CR 6.3 Las acciones de promoción se ejecutan, efectuando un seguimiento de las mismas, evaluando su resultado y confeccionando los informes correspondientes.

CR 6.4 Los acuerdos de prestación de servicios se proponen y negocian con clientes actuales o potenciales, dentro del marco de la política y directrices comerciales de la entidad y de su ámbito de responsabilidad.

CR 6.5 Los elementos de promoción se disponen, organizando las zonas de exposición con criterios de dinamismo y de atracción para los clientes.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Útiles de cata. Ficha de cata. Análisis de posibles aplicaciones de los géneros. Equipos tecnológicos y experimentación con alimentos para uso en pastelería. Ordenadores con aplicaciones informáticas de gestión y con conexión a Internet. Impresoras. Aparatos telefax. Teléfonos. Impresos y documentos administrativos, tanto propios como de proveedores. Documentación informativa. Material promocional y de soporte a la documentación emitida. Material de oficina diverso. Géneros alimenticios.

Productos y resultados:

Cata, valoración y selección de alimentos para su uso en pastelería. Propuestas de productos de pastelería nuevos o mejoras de los existentes. Análisis del mercado de pastelería. Acciones promocionales de productos y servicios de pastelería. Diseño de cartas de postres o análogos. Precios y tarifas de productos y servicios de pastelería. Gestión de pedidos, reconfirmación y modificaciones o cancelaciones de servicios de pastelería formalizados. Información complementaria diversa, como descripción de ofertas

e información sobre otros servicios de pastelería. Notas de cargo y crédito, como facturas y abonos formalizados. Registros y expedientes formalizados. Documentos internos y externos propios del diseño y comercialización de productos de pastelería referenciados, controlados y archivados. Información y asesoramiento sobre la oferta pastelera disponible. Documentos de pago o confirmación de servicios de pastelería.

Información utilizada o generada:

Documentos normalizados de cata. Metodología de cata. Escalas para el análisis sensorial. Información sobre alimentos para uso en pastelería. Información sobre proveedores. Información sobre denominaciones de origen de los alimentos para su uso en pastelería. Normas de seguridad, higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos. Información sobre presentación comercial de los géneros. Información nutricional y tablas de composición de alimentos. Tecnología aplicable a la pastelería. Normativa de protección de datos. Información impresa, en soportes magnéticos y en páginas Web sobre: Requisitos exigibles y normativas aplicables a este tipo de servicio, normativa de proveedores y prestatarios de servicios, normativa interna de la empresa. Soportes de: información externa: tarifas oficiales de precios, cartas o documentos publicitarios. Información interna: instrucciones, órdenes, memorandos, circulares, memorias, informes, guías y manuales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 7: DIRIGIR Y GESTIONAR UN ESTABLECIMIENTO DE PRODUCCIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS DE PASTELERÍA**Nivel: 3****Código: UC1781_3****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP 1: Establecer las líneas básicas de un establecimiento de producción y venta de productos de pastelería, para definir proyectos viables en su entorno.

CR 1.1 La idea básica del proyecto y sus características esenciales se identifican como paso previo a su estudio.

CR 1.2 El análisis del mercado y el público objetivo se desarrolla para conocer las potenciales cualidades del entorno y como paso previo a la inversión.

CR 1.3 La definición del producto o productos se identifica en el proyecto con el fin de determinar el plan de negocio.

CR 1.4 El equipamiento de las diferentes áreas que componen el proyecto se identifica para determinar la inversión necesaria.

CR 1.5 Las necesidades de inversión se calculan para determinar las fuentes de financiación.

CR 1.6 La distribución física de la unidad de producción se define en función de los requisitos legales y de los criterios de accesibilidad y ergonomía más aconsejables.

CR 1.7 La estructura de ingresos y costes se determina para valorar la viabilidad económica del plan de negocio.

RP 2: Proponer objetivos y planes viables para el establecimiento de producción y venta de productos de pastelería, de forma que se integren en la planificación general de la empresa.

CR 2.1 Los planes generales de la empresa y de su área de actuación se reconocen para diseñar la actuación que conduzca a su consecución.

CR 2.2 Los objetivos de carácter particular para el establecimiento de producción y venta de productos de pastelería se definen para su propuesta a las instancias superiores.

CR 2.3 Las opciones de actuación se identifican y evalúan seleccionando las más adecuadas para los objetivos fijados, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos y las características de la empresa.

CR 2.4 Los planes y acciones se formulan y cuantifican para evaluar su viabilidad con el fin de conseguir los objetivos fijados dentro de su área de responsabilidad.

RP 3: Establecer la estructura organizativa y los sistemas de gestión del establecimiento de producción y venta de productos de pastelería, de manera que se adapten a las necesidades reales del mismo.

CR 3.1 El tipo de estructura organizativa se determina para cumplir los objetivos y la planificación establecidos.

CR 3.2 Las funciones, tareas y relaciones internas se definen y documentan para elaborar el plan de reclutamiento.

CR 3.3 Los recursos necesarios se deducen de los objetivos planteados.

CR 3.4 El trabajo se organiza y se distribuye entre el equipo humano de su dependencia de manera que todas las tareas a desarrollar sean asignadas a responsables.

CR 3.5 Los sistemas de archivo, gestión interna de la información y organización de los soportes se establecen para su utilización interna.

CR 3.6 Los circuitos de transmisión y distribución de la información se establecen y se verifica su idoneidad para facilitar la comunicación ascendente, descendente y horizontal.

RP 4: Definir el plan de reclutamiento, selección y contratación del personal del establecimiento de producción y venta de productos de pastelería para determinar los perfiles necesarios y mantener cubiertos todos los puestos de trabajo en el marco de la legislación vigente.

CR 4.1 Los puestos de trabajo se determinan de manera que se cubran todas las necesidades del establecimiento.

CR 4.2 Los diferentes perfiles profesionales necesarios se definen en función de la descripción de los puestos de trabajo establecidos.

CR 4.3 Las fuentes de reclutamiento interno y externo se identifican para seleccionar las adecuadas al puesto de trabajo.

CR 4.4 Las técnicas presentes en el proceso de selección del equipo se definen para su posterior aplicación.

CR 4.5 Las funciones, tareas y relaciones interdepartamentales se definen y documentan para elaborar el plan de reclutamiento.

CR 4.6 La legislación vigente en materia laboral se aplica permitiendo gestionar la plantilla y motivar al personal.

RP 5: Aplicar un estilo de dirección que involucre al equipo en los objetivos del establecimiento de producción y venta de productos de pastelería para dar respuesta a los planes de la empresa y sus clientes.

CR 5.1 Los objetivos del establecimiento se explican, para su comprensión por parte del equipo, de forma que se involucre en los mismos y se favorezca su integración en la empresa.

CR 5.2 Las actividades de motivación del personal se seleccionan y aplican de forma que se fomente el trabajo en equipo, la iniciativa, el esfuerzo y la creatividad.

CR 5.3 La información y las instrucciones se transmiten al equipo de tal forma que se garantice su comprensión.

CR 5.4 Las reuniones con el equipo para el establecimiento y seguimiento de objetivos se fijan y se dirigen para implicarle en los mismos.

CR 5.5 La formación del equipo dependiente se imparte para facilitar su integración en la empresa, la realización eficaz de las tareas asignadas y la posterior delegación de funciones.

CR 5.6 La delegación de funciones se aplica para procurar el desarrollo profesional y el mantenimiento de un nivel de motivación alto.

CR 5.7 La productividad y la consecución de objetivos del equipo se evalúan, para reconocer el éxito y corregir actitudes y acciones.

CR 5.8 El sistema de reconocimientos se aplica para contribuir a la implicación del equipo en la consecución de los objetivos del establecimiento.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos informáticos. Programas informáticos. Medios y materiales de oficina en general. Planos de planta. Medios para el control de tiempos.

Productos y resultados:

Plan de negocio. Planificación, organización y control eficientes del establecimiento de producción y venta de productos de pastelería de su responsabilidad. Plan de reclutamiento de equipo. Dirección, coordinación y motivación del equipo dependiente. Sistemas de control definidos y aplicados. Optimización de costes. Funcionamiento y rentabilidad evaluados. Organización, ejecución y control de la política del establecimiento. Organigramas de establecimientos de producción y venta de pastelería.

Información utilizada o generada:

Manuales de planificación. Manuales de archivo y gestión de la información. Manuales de procedimiento administrativo. Manuales de comunicación. Informes de gestión. Organigramas de establecimientos de producción y venta de pastelería.

UNIDAD DE COMPETENCIA 8: REALIZAR LA GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA DE UN ESTABLECIMIENTO DE PASTELERÍA

Nivel: 3

Código: UC1782_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Diseñar y ejecutar procesos de control presupuestario de establecimientos, áreas o departamentos de pastelería con el objetivo de tomar las decisiones económico financieras oportunas.

CR 1.1 La estructura y composición de los distintos presupuestos periódicos de un establecimiento, área o departamento, tales como inversión y financiación, explotación y tesorería, se diseña para servir de punto de partida para la definición del sistema de control presupuestario.

CR 1.2 Los distintos presupuestos para periodos concretos se diseñan para dotar de medios a la estructura y composición establecidas, con el objetivo de ser utilizados como instrumento de control.

CR 1.3 El seguimiento continuo de los presupuestos se realiza a medida que se vaya desarrollando la actividad para cada periodo de referencia, comparando los datos previstos con los realmente alcanzados.

CR 1.4 Las desviaciones presupuestarias se calculan y se analizan en cada periodo para establecer las causas que las motivan.

CR 1.5 Las medidas correctoras se aplican y se controlan para eliminar las causas que producen las desviaciones y poder alcanzar los objetivos establecidos.

RP 2: Recibir, controlar y contabilizar todos los documentos de naturaleza administrativa, económica o financiera relacionados con establecimientos, áreas o departamentos de pastelería, satisfaciendo en todo momento las obligaciones administrativas, contables y fiscales que le sean de aplicación.

CR 2.1 El sistema de recepción, orden, clasificación y archivo de toda la documentación relacionada con el establecimiento, área o departamento se diseña con el claro objetivo de tratar posteriormente la información económica precisa.

CR 2.2 Toda la documentación de naturaleza administrativa, económica y financiera que llegue al establecimiento por cualquiera de las vías posibles, ya sea telemática, en mano o por correo se recibe según los parámetros preestablecidos como primer paso para su posterior tratamiento.

CR 2.3 El sistema de clasificación y ordenación de la documentación se diseña según la parametrización establecida de antemano, distinguiendo claramente diferentes grupos de documentos, tales como albaranes de compras o venta, facturas, comprobantes bancarios, nóminas e información extracontable, para asegurar el tratamiento de los datos en las siguientes fases.

CR 2.4 El archivo de la documentación clasificada y ordenada se diseña, con el objetivo de ser tratada según el sistema establecido.

CR 2.5 Las principales normas contables que le son de aplicación al entorno de trabajo correspondiente en base a la personalidad jurídica del establecimiento, se identifican e interpretan de forma precisa, como un elemento indispensable para la correcta gestión del área.

CR 2.6 Los principales impuestos y sus características básicas que le son de aplicación al tipo de negocio en base a la personalidad jurídica del mismo, se identifican, se interpretan y se entienden de forma precisa para permitir trabajar al establecimiento en el marco de la legalidad.

RP 3: Facturar y realizar cobros así como gestionar posibles cobros a crédito a clientes de establecimientos, áreas o departamentos de pastelería, con la intención de liquidar correctamente los servicios prestados.

CR 3.1 El proceso de facturación se establece basándose en la fijación, análisis y control de los precios de venta de todos los productos y servicios de pastelería ofertados.

CR 3.2 El sistema de facturación se diseña y controla basándose en los distintos sistemas posibles, como ventas al contado, anticipos o ventas a crédito, y de forma que gestione este proceso con rigor.

CR 3.3 El correcto funcionamiento del proceso se basa en el manejo y control de todos los instrumentos, tanto de facturación como de cobro, tales como registradoras, impresoras, terminales punto de venta o datáfonos, y el dominio de todos los componentes adicionales que inciden en ellos, como tarjetas de débito y crédito.

CR 3.4 La comprobación del cierre diario de la producción y liquidación de caja se ejecuta y procedimientos y se comprueba basándose en el cierre diario de producción según las normas y procedimientos establecidos con la intención de garantizar que lo cobrado coincide con lo producido.

CR 3.5 Las ventas no efectuadas al contado se liquidan con la realización y verificación de las posibles facturas, así como los posibles albaranes o anticipos que éstas pudiesen generar.

CR 3.6 Las posibles devoluciones por servicios no disfrutados y ya cargados o cobrados se calculan y se verifican con el objetivo de ajustar los saldos reales de los clientes.

CR 3.7 Los procedimientos que afectan a los documentos generados en el proceso de facturación y cobro y su posterior archivo se diseñan y se controlan.

CR 3.8 La evolución de las cuentas de los clientes se comprueba para verificar que sus saldos se encuentran dentro los límites autorizados.

CR 3.9 El cobro de los saldos vencidos se efectúa de las cuentas de crédito de clientes, resolviendo potenciales discrepancias, cobrando los importes debidos y extendiendo los documentos acreditativos de los cobros.

RP 4: Ordenar y ejecutar facturas y liquidaciones de proveedores, resolviendo discrepancias e incidencias que pudiesen ocurrir y coordinar estas liquidaciones con la gestión de los cobros, con la intención de evitar suspensiones de pagos.

CR 4.1 Todos los saldos pendientes con los proveedores y sus correspondientes vencimientos se calculan y se verifican a través de un registro en tiempo real de pagos pendientes.

CR 4.2 Las liquidaciones de deudas con proveedores se controlan dando las órdenes oportunas para proceder a su liquidación en el momento de sus vencimientos.

CR 4.3 Las solicitudes de regularización de cargos incorrectos se tramitan y verifican con la intención de ajustar estos saldos.

CR 4.4 Los partes de incidencias y reclamaciones contables y administrativas, tanto internas como externas, se investigan y se resuelven.

CR 4.5 La gestión y liquidación de los pagos se deben coordinar en todo momento con la gestión de los cobros para garantizar que no se generan insolvencias de pagos.

RP 5: Analizar la información derivada de informes contables de negocios de pastelería para evaluar el funcionamiento y la rentabilidad de los establecimientos, áreas o departamentos y aplicar las medidas correctoras oportunas en siguientes periodos con la intención de optimizar los resultados económicos.

CR 5.1 El balance y la cuenta de resultados del negocio se interpretan y se analizan, pasando a calcular los ratios básicos que permitan determinar el nivel de funcionamiento y la rentabilidad del mismo.

CR 5.2 La salud económica financiera del negocio se determina y se interpreta basándose en los resultados anteriormente calculados, tanto a corto como a largo plazo.

CR 5.3 La situación actual de los ingresos se analiza para definir y supervisar medidas correctoras que mejoren la rentabilidad a través del incremento de los mismos.

CR 5.4 La estructura de costes se diseña segregando claramente los consumos de materiales, los costes de personal y los costes generales.

CR 5.5 El establecimiento y control de los escandallos y fichas técnicas permiten la comprobación de consumos teóricos y reales para poder optimizar los mismos.

CR 5.6 Los costes de personal se calculan y se controlan, diferenciando claramente las distintas partidas que los componen.

CR 5.7 Los principales costes generales se calculan y se controlan, sobre todo aquellos sobre los que se tiene capacidad de actuación, tales como suministros, teléfono, limpieza, material de oficina y prensa, entre otros.

CR 5.8 Todos los costes del establecimiento, área o departamento se analizan de forma pormenorizada, determinando las causas de sus valores con la intención de diseñar e implementar acciones correctoras que permitan mejorar la rentabilidad del negocio a través de la optimización de los costes.

RP 6: Controlar consumos de modo que se puedan determinar los costes de las mercancías empleadas propias de pastelería y procurar el máximo aprovechamiento de los productos.

CR 6.1 Los vales de pedido se comprueba que se realizan de acuerdo con las normas establecidas.

CR 6.2 Los vales de transferencia de productos cedidos a otros departamentos se comprueba que se formalizan de modo que se pueda conocer su coste real.

CR 6.3 Todos los datos correspondientes a la recepción, almacenamiento, distribución y consumo se comprueban y registran en los soportes y con los procedimientos y códigos establecidos.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Ordenadores, periféricos, unidades de DVD, conexiones USB y lectores de bandas magnéticas. Aplicaciones informáticas de gestión y con conexión a Internet. Impresoras. Datáfonos. Aparatos telefax. Teléfonos. Impresos y documentos administrativos, tanto propios como de proveedores. Material de oficina diverso.

Productos y resultados:

Estados y listados de cuentas de clientes formalizados. Notas y solicitudes de regularización de incidencias formalizadas. Documentos administrativos varios originados por los procesos de compras, ventas, cobros y pagos. Inventarios y arqueos efectuados y controlados. Documentos enviados a entidades financieras de medios de pago de los clientes. Facturas y notas de abono a clientes formalizadas. Estados y listados de cuentas de clientes formalizados. Cobros efectuados y sus correspondientes comprobantes de cobro formalizados. Partes de compras a proveedores formalizados. Pagos efectuados y consiguientes documentos de pago y recibos formalizados. Control de caja y bancos efectuado y consiguientes informes o registros formalizados. Reposición y control de existencias de material y documentos efectuados, y consiguientes registros formalizados. Control de las ventas y documentos emitidos efectuado. Control de consumos y estimación de costes.

Información utilizada o generada:

La contenida en las aplicaciones informáticas de gestión. Normativa, procedimientos y métodos internos de la empresa. Información bancaria. Manuales operativos, instrucciones, órdenes, memorandos, circulares, memorias, informes y guías, entre otros. Documentos tales como partes e informes de venta, documentos de proveedores de servicios, albaranes, facturas, recibos, documentos contables, notas de abono, partes de incidencias, reclamaciones contables y administrativas, documentos y registros de las operaciones con moneda extranjera y cheques de viajero, impresos para el registro de operaciones de tesorería y resúmenes de caja.

UNIDAD DE COMPETENCIA 9: ACTUAR BAJO NORMAS DE SEGURIDAD, HIGIENE Y PROTECCIÓN AMBIENTAL EN HOSTELERÍA

Nivel: 2

Código: UC0711_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Aplicar y controlar las normas de higiene personal establecidas en la normativa vigente, garantizando la seguridad y salubridad de los productos alimentarios y de las actividades de hostelería.

CR 1.1 La vestimenta y equipo reglamentarios se utilizan, conservándolos limpios y en buen estado y renovándolos con la periodicidad establecida.

CR 1.2 El estado de limpieza y aseo personal requeridos se mantienen, en especial de aquellas partes del cuerpo que pudieran entrar en contacto con los alimentos.

CR 1.3 Los procedimientos de aviso establecidos se siguen en caso de enfermedad que pueda transmitirse a través de los alimentos.

CR 1.4 Las heridas o lesiones cutáneas que pudieran entrar en contacto con los alimentos se protegen con un vendaje o cubierta impermeable.

CR 1.5 Los hábitos, gestos o prácticas que pudieran proyectar gérmenes o afectar negativamente a los productos alimentarios se evitan.

CR 1.6 La legislación vigente sobre higiene y manipulación de productos alimentarios se comprueba que se cumple comunicando en su caso las deficiencias observadas.

RP 2: Mantener y controlar las áreas de trabajo y las instalaciones del establecimiento de hostelería y en particular de preparación y servicio de alimentos y bebidas dentro de los estándares higiénicos requeridos por la producción y por la normativa vigente.

CR 2.1 Las condiciones ambientales de luz, temperatura, ventilación y humedad se verifica que son las indicadas para llevar a cabo de modo higiénico las actividades del establecimiento y en particular la producción y servicio de alimentos y bebidas.

CR 2.2 Las características higiénico-sanitarias de las superficies de los techos, paredes y suelos de las instalaciones y, en especial, de aquellas que están en contacto con los alimentos se comprueba que son las requeridas.

CR 2.3 Los sistemas de desagüe, extracción y evacuación se mantienen en perfectas condiciones de uso y los derrames o pérdidas de productos en curso se limpian y eliminan en la forma y con la prontitud exigida.

CR 2.4 Las puertas, ventanas y otras aberturas se mantienen, en caso necesario, cerradas o con los dispositivos protectores adecuados para evitar vías de comunicación con el exterior.

CR 2.5 Las acciones necesarias para la limpieza y desinfección de locales y para el control de plagas se efectúan.

CR 2.6 Los focos posibles de infección y los puntos de acumulación de suciedad se reconocen determinando su origen y tomando las medidas paliativas pertinentes.

CR 2.7 La aplicación de los sistemas de control y prevención de animales, parásitos y transmisores de enfermedades se asegura.

CR 2.8 Las operaciones de limpieza y desinfección se realizan siguiendo lo señalado en las instrucciones respecto a:

- Productos que se deben emplear y su dosificación.
- Condiciones de operación, tiempo, temperatura y presión.
- Preparación y regulación de los equipos.
- Controles que se deben efectuar.

CR 2.9 Las áreas o zonas que se vayan a limpiar o desinfectar se aíslan y señalan hasta que estén en condiciones operativas.

CR 2.10 Los productos y equipos de limpieza y desinfección se depositan en su lugar específico para evitar riesgos y confusiones.

RP 3: Realizar la limpieza y controlar el buen estado de equipos, maquinaria y utillaje de hostelería de modo que se prolongue su vida útil, no se reduzca su rendimiento y su uso sea más seguro.

CR 3.1 Las acciones necesarias para la limpieza y desinfección de equipos, máquinas y utillaje de la actividad de hostelería se efectúan.

CR 3.2 Los equipos y las máquinas para la ejecución de las operaciones de limpieza, como parada, vaciado y protección, se comprueba que se encuentran en las condiciones requeridas.

CR 3.3 Las operaciones de limpieza manual se comprueba que se ejecutan con los productos idóneos, en las condiciones fijadas y con los medios adecuados.

CR 3.4 Las operaciones objeto de ejecución se controlan, manteniendo los parámetros dentro de los límites fijados por las especificaciones e instrucciones de trabajo.

CR 3.5 Los niveles de limpieza, desinfección o esterilización alcanzados se comprueba que se corresponden con los exigidos por las especificaciones e instrucciones de trabajo.

CR 3.6 Los equipos y las máquinas de la actividad de hostelería se verifica que quedan en condiciones operativas después de su limpieza.

CR 3.7 Los productos y materiales de limpieza y desinfección, una vez finalizadas las operaciones, se depositan en su lugar específico, para evitar riesgos y confusiones.

CR 3.8 El uso de los aparatos y equipos propios de los distintos procesos se realiza conforme a las indicaciones de uso, mantenimiento y seguridad del fabricante, resolviendo cualquier alteración en el funcionamiento, como calentamiento, chispas u otros, antes de reanudar el uso.

RP 4: Conducir y realizar las operaciones de recogida, depuración y vertido de los residuos alimentarios y de otros materiales de hostelería, respetando las normas de protección ambiental.

CR 4.1 La cantidad y el tipo de residuos generados por los procesos de hostelería se verifica que se corresponden con lo establecido en los manuales de procedimiento.

CR 4.2 La recogida de los distintos tipos de residuos o desperdicios se realiza siguiendo los procedimientos establecidos para cada uno de ellos.

CR 4.3 El almacenamiento de residuos se lleva a cabo en la forma y lugares específicos establecidos en las instrucciones, de acuerdo con la normativa vigente.

CR 4.4 Las condiciones de depuración y eliminación de residuos se comprueba que son idóneas y que el funcionamiento de los equipos es correcto, regulándose éstos, si fuera preciso, de acuerdo con el tipo de residuo y los requerimientos establecidos en los manuales de procedimiento.

CR 4.5 La reducción en la producción de desechos y en las cantidades de productos consumidos y la reutilización de estos últimos se procura, siempre que sea posible, durante el proceso de compra y aprovisionamiento.

RP 5: Actuar según las normas de seguridad, higiene y salud, en las condiciones adecuadas para prevenir los riesgos personales y ambientales.

CR 5.1 Los derechos y deberes del trabajador y de la empresa o entidad se reconocen en materia de seguridad.

CR 5.2 Las normas vigentes en la materia y el plan de seguridad e higiene del que disponga, en su caso, el establecimiento, se respetan y aplican, realizando acciones preventivas, correctoras y de emergencia y aplicando las medidas establecidas.

CR 5.3 Los riesgos primarios se conocen y se toman las medidas preventivas establecidas.

CR 5.4 Los equipos de protección individual y los medios de seguridad general y de control se identifican para cada actuación, utilizándolos y cuidándolos de forma correcta.

CR 5.5 El área de trabajo, como el puesto, entorno o servidumbres, se mantiene libre de elementos que puedan resultar peligrosos y que puedan dificultar la realización de otros trabajos.

CR 5.6 Los productos químicos se manipulan con criterios de seguridad, caducidad, orden de consumo y protección ambiental, conforme a lo indicado en su etiqueta.

CR 5.7 La recogida selectiva de residuos se realiza y las alteraciones detectadas en las condiciones ambientales o en el proceso de trabajo se notifican al responsable, proponiendo medidas para su corrección o mejora.

CR 5.8 Las medidas de precaución y protección, recogidas en la normativa específica, e indicadas por las señales pertinentes, se cumplen durante la actividad de hostelería.

CR 5.9 La actuación ante posibles situaciones de emergencia se efectúa siguiendo los procedimientos de control, aviso o alarma establecidos.

CR 5.10 Los medios disponibles para el control de situaciones de emergencia dentro de su entorno de trabajo, se utilizan eficazmente comprobando que quedan en perfectas condiciones de uso.

CR 5.11 La actuación en los ensayos de planes de emergencia y evacuación se realiza conforme a las pautas prescritas.

CR 5.12 Las técnicas sanitarias básicas y los primeros auxilios se aplican en caso de accidentes.

RP 6: Valorar la importancia del agua y de la energía y realizar un uso eficiente en las actividades de hostelería reduciendo su consumo siempre que sea posible.

CR 6.1 El mejor aprovechamiento de la luz natural se procura con el fin de ahorrar energía.

CR 6.2 La selección y adquisición de equipamientos y electrodomésticos se realiza teniendo en cuenta las normas de eficiencia energética y el consumo anual así como la adecuación de la capacidad al uso previsto.

CR 6.3 El estado de las instalaciones eléctricas y de gas se verifica y se detectan posibles disfunciones.

CR 6.4 El buen funcionamiento de los aparatos se verifica para detectar posibles disfunciones y asegurar su mantenimiento.

CR 6.5 Las políticas, objetivos, métodos y registros relativos al uso eficiente del agua y la energía del establecimiento se identifican y aplican.

CR 6.6 El consumo de agua y energía se controla y registra, detectando y analizando las áreas críticas de consumo y las posibles fugas.

CR 6.7 Las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, se gestionan de manera que no contaminen el medio ni afecten a la salud pública y se reutilicen siempre que sea factible.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipo personal de higiene. Equipos de protección individual. Medios de limpieza y aseo personal. Equipos de limpieza, desinfección y desinsectación de instalaciones. Sistemas de limpieza, desinfección y esterilización de equipos. Elementos de aviso y señalización. Equipos de depuración y evacuación de residuos. Dispositivos y señalizaciones generales y equipos de emergencia. Legislación aplicada. Documentación de diferentes organismos y administraciones públicas. Protocolos de Sistema de Gestión Ambiental.

Productos y resultados:

Garantía de seguridad y salubridad de las actividades de hostelería. Instalaciones y equipos limpios, desinfectados y en estado operativo. Residuos en condiciones de ser vertidos o evacuados. Medidas de protección ambiental aplicadas. Ahorro de energía, agua y reducción de consumos. Reciclaje, reutilización y reducción de residuos. Propuesta de medidas correctivas. Formación de personal. Información a clientes y proveedores.

Información utilizada o generada:

Manuales de utilización de equipos. Manuales de procedimiento, permisos e instrucciones de trabajo. Señalizaciones de limpieza. Normativa higiénico-sanitaria. Normativa y planes de seguridad y emergencia. Registros de trabajo e incidencias. Registros del sistema APPCC. Descripción de los procesos productivos. Inventario y caracterización de las fuentes contaminantes. Información sobre los productos y materias primas de consumo habitual en hostelería. Instrucciones de operación de los tratamientos de residuos o emisiones a la atmósfera.

MÓDULO FORMATIVO 1: SUPERVISIÓN Y EJECUCIÓN DE TÉCNICAS APLICADAS A MASAS, CREMAS Y RELLENOS**Nivel: 3****Código: MF1775_3****Asociado a la UC: Supervisar la ejecución y aplicar las técnicas de preelaboración, elaboración, conservación y regeneración de masas, cremas y rellenos****Duración: 180 horas****Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Realizar las operaciones de preelaboración de diferentes géneros, en función de planes de trabajo establecidos y de las masas, cremas y rellenos que se vayan a realizar.

CE1.1 Identificar necesidades de aprovisionamiento interno de materias primas para su preparación derivadas de ofertas de pastelería o planes de trabajo determinados.

CE1.2 En un supuesto práctico de preelaboración de géneros para masas, cremas y rellenos:

– Seleccionar los equipos, máquinas, útiles y herramientas que se deben emplear de acuerdo con las operaciones a realizar y en función de su rendimiento óptimo.

– Efectuar las operaciones de limpieza y acondicionamiento de los géneros de acuerdo con la naturaleza de los mismos y empleando las técnicas adecuadas.

– Realizar todo tipo de cortes y obtener todo tipo de piezas de diferentes géneros, dejándolos aptos para su conservación o posterior elaboración.

CE1.3 Argumentar la importancia de obtener el máximo provecho a las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C2: Analizar, poner a punto y realizar distintos procesos de ejecución de masas, cremas y rellenos que resulten aptos para elaboraciones posteriores, aplicando diferentes técnicas.

CE2.1 Describir las elaboraciones de masas, cremas y rellenos, clasificándolos de acuerdo con sus aplicaciones más usuales o procesos de realización.

CE2.2 Identificar necesidades de elaboraciones de masas, cremas y rellenos, derivadas de ofertas gastronómicas, dietas específicas o planes de trabajo diferentes.

CE2.3 Deducir las necesidades de aprovisionamiento interno de materias primas para la realización de elaboraciones de masas, cremas y rellenos, derivadas de ofertas gastronómicas, dietas específicas o planes de trabajo diferentes.

CE2.4 Seleccionar útiles, herramientas y equipos de trabajo necesarios para hacer frente a la realización de diferentes elaboraciones de masas, cremas y rellenos.

CE2.5 Efectuar las operaciones necesarias para la obtención de las elaboraciones de masas, cremas y rellenos en el orden y tiempo establecidos, utilizando los equipos de acuerdo con sus normas de uso e instrucciones recibidas y cumpliendo las normas higiénico-sanitarias.

CE2.6 Proponer posibles medidas correctivas en función de resultados obtenidos en cada operación para obtener los niveles de calidad establecidos.

CE2.7 Argumentar la importancia de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C3: Aplicar métodos para el envasado y conservación de géneros crudos, semielaborados y elaboraciones de masas, cremas y rellenos terminadas, asegurando su utilización o consumo posteriores en condiciones óptimas.

CE3.1 En un supuesto práctico de envasado y conservación de géneros crudos, semielaborados y elaboraciones culinarias terminadas:

– Seleccionar los equipos, máquinas, útiles y herramientas que se deberán emplear de acuerdo con las operaciones a realizar y en función de su rendimiento óptimo.

– Efectuar, con los equipos precisos, las operaciones necesarias para el proceso de conservación o envasado de géneros y elaboraciones culinarias.

– Aplicar normas de control establecidas para evaluar resultados intermedios y finales de cada operación, a fin de obtener un producto final de acuerdo con el nivel de calidad predeterminado.

– Aplicar medidas correctivas en función de las señales o información recibidas durante el proceso de conservación y de acuerdo con las instrucciones recibidas, para la obtención de un producto en perfectas condiciones para su utilización posterior.

CE3.2 Justificar lugares de conservación de diferentes productos obtenidos, teniendo en cuenta distintos destinos o consumos, las características derivadas de diferentes sistemas y la normativa higiénico-sanitaria.

CE3.3 Argumentar la importancia de obtener el máximo provecho a las materias y productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C4: Explicar y aplicar métodos para la regeneración de géneros crudos, semielaborados y elaboraciones de masas, cremas y rellenos terminadas, asegurando su utilización o consumo posteriores en condiciones óptimas.

CE4.1 Indicar lugares apropiados para necesidades de regeneración de alimentos.

CE4.2 Explicar los métodos y equipos de regeneración de géneros crudos, preelaboraciones y elaboraciones de masas, cremas y rellenos terminadas.

CE4.3 Determinar las necesidades de regeneración que precisan los géneros crudos, preelaboraciones y elaboraciones de masas, cremas y rellenos terminadas en función del estado en que se encuentran y posterior utilización.

CE4.4 Ejecutar las operaciones previas que necesitan diferentes productos en crudo, preelaboraciones y elaboraciones de masas, cremas y rellenos terminadas, en función de distintos métodos, equipos, destinos o consumos.

CE4.5 Efectuar las operaciones necesarias propias de procesos de regeneración de todo tipo de géneros utilizados para la elaboración de masas, cremas y rellenos.

CE4.6 Proponer y aplicar medidas correctivas en función de las señales o información recibidas durante el proceso de regeneración y de acuerdo con los protocolos establecidos, con el fin de obtener un producto en condiciones para su utilización posterior.

CE4.7 Argumentar la importancia de obtener el máximo provecho a las materias y productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C5: Aplicar procedimientos de supervisión de los procesos de preelaboración, elaboración, envasado, conservación, y regeneración de géneros crudos, semielaborados y elaboraciones de masas, cremas y rellenos terminadas, controlando los resultados intermedios y finales derivados de los mismos.

CE5.1 Aplicar procedimientos de supervisión para comprobar la manipulación en crudo, según los métodos establecidos, de toda clase de géneros utilizados para la elaboración de masas, cremas y rellenos.

CE5.2 Aplicar procedimientos de supervisión para comprobar el envasado y conservación, según los métodos establecidos, de toda clase de alimentos utilizados para la elaboración de masas, cremas y rellenos.

CE5.3 Aplicar procedimientos de supervisión para comprobar la regeneración, según los métodos establecidos, de toda clase de alimentos utilizados para la elaboración de masas, cremas y rellenos.

CE5.4 En casos prácticos de preelaboración, elaboración, envasado, conservación y regeneración de alimentos utilizados para la elaboración de masas, cremas y rellenos:

- Formular instrucciones necesarias y claras para el supuesto personal dependiente.*
- Comprobar que el supuesto personal dependiente realiza sus tareas de acuerdo a los planes e instrucciones establecidos.*
- Corregir posibles desviaciones respecto a la definición y coste del producto, sus normas de tratamiento y el estándar de calidad establecido, indicando o aplicando las medidas correctivas.*
- Prestar asistencia técnica y operativa, en caso necesario, al supuesto personal dependiente.*

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

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

Otras capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

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

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

Demostrar un buen hacer profesional en la preelaboración, elaboración, envasado, conservación y regeneración de masas, cremas y rellenos.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

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

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con los procesos de preelaboración, elaboración, envasado, conservación y regeneración de masas, cremas y rellenos.

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

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

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

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Innovar procedimientos y técnicas con el objetivo de mejorar resultados.

Contenidos:**1. Maquinaria, equipos y utensilios básicos para la elaboración de masas, cremas y rellenos**

Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones. Ubicación y distribución. Aplicación de técnicas, procedimientos, modos de operación y control característicos.

2. Aplicación de procesos de aprovisionamiento interno para la elaboración de masas, cremas y rellenos

Deducción y cálculo de necesidades de géneros, preelaboraciones y elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones. Aprovisionamiento interno: formalización de documentación y realización de operaciones. Ejecución de operaciones de regeneración que precisen los géneros, preelaboraciones y elaboraciones básicas.

3. Elaboración de masas leudadas en bollería

Clasificación y características. Puntos críticos en su elaboración. Tipos de masa: de múltiples aplicaciones, utilizadas para suizos, petit pain y medias noches, entre otros; de bollería hojaldrada, utilizadas para napolitanas, cuñas, xuxos y caracolas, entre otras; elaboraciones diversas como roscones de reyes, brioches y ensaimadas, entre otras. Presentaciones comerciales: envasado y etiquetado. Condiciones de conservación y tratamientos de regeneración.

4. Elaboración de masas batidas

Clasificación y características. Puntos críticos en su elaboración. Tipos: Bizcochos ligeros, tales como el de espuma, pesados como el genovés, sacher y plum-cake, entre otros, y cocidos al vapor como la capuchina entre otros. Presentaciones comerciales: envasado y etiquetado. Condiciones de conservación y tratamientos de regeneración.

5. Elaboración de masas fritas

Clasificación y características. Puntos críticos en su elaboración. Tipos. Productos típicos regionales, tales como rosquillas, churros y buñuelos entre otros. Presentaciones comerciales: envasado y etiquetado. Condiciones de conservación y tratamientos de regeneración.

6. Elaboración de hojaldres

Características. Tipos y formulación. Puntos críticos en su elaboración. Aplicaciones. Presentaciones comerciales: envasado y etiquetado. Condiciones de conservación y tratamientos de regeneración.

7. Elaboración de pastas

Clasificación y características. Puntos críticos en su elaboración. Tipos: Secas y de manga, entre otras. Aplicaciones. Presentaciones comerciales: envasado y etiquetado. Condiciones de conservación y tratamientos de regeneración.

8. Elaboración de cremas

Clasificación y características. Puntos críticos en su elaboración. Tipos: con base grasa y con base de leche, entre otros. Presentaciones comerciales: envasado y etiquetado. Condiciones de conservación y tratamientos de regeneración.

9. Elaboración de rellenos

Clasificación y características. Puntos críticos en su elaboración. Tipos: dulces, a base de cremas y confituras, entre otros y salados, como bechamel y tomate, entre otros. Condiciones de conservación y tratamientos de regeneración.

10. Supervisión de la preelaboración, elaboración, conservación y regeneración de masas, cremas y rellenos

Procedimientos de control de la manipulación en crudo de géneros para elaborar masas, cremas y rellenos. Formas de aplicación. Procedimientos de control de la elaboración de masas, cremas y rellenos. Formas de aplicación. Procedimientos de control del envasado y la conservación de masas, cremas y rellenos. Formas de aplicación. Procedimientos de control de la regeneración de masas, cremas y rellenos.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.
- Taller de pastelería y repostería de 75 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la supervisión de la ejecución y aplicación de las técnicas de preelaboración, elaboración, conservación y regeneración de masas, cremas y rellenos, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 2: SUPERVISIÓN Y EJECUCIÓN DE TÉCNICAS APLICADAS A HELADOS Y SEMIFRÍOS

Nivel: 3

Código: MF1776_3

Asociado a la UC: Supervisar la ejecución y preelaborar, elaborar, conservar y regenerar helados y semifríos

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Realizar las operaciones de preelaboración de diferentes géneros, en función del plan de trabajo establecido y de los helados y semifríos que se vayan a realizar.

CE1.1 Identificar necesidades de aprovisionamiento interno de materias primas para su preparación, derivadas de ofertas de pastelería o planes de trabajo determinados.

CE1.2 En un supuesto práctico de preelaboración de géneros para helados y semifríos:

- *Seleccionar los equipos, máquinas, útiles y herramientas que se deben emplear de acuerdo con las operaciones a realizar y en función de su rendimiento óptimo.*
- *Efectuar las operaciones de limpieza y acondicionamiento de los géneros de acuerdo con la naturaleza de los mismos y empleando las técnicas adecuadas.*
- *Realizar todo tipo de cortes y obtener todo tipo de piezas de diferentes géneros, dejándolos aptos para su conservación o posterior elaboración.*

CE1.3 Argumentar la importancia de obtener el máximo provecho a las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C2: Analizar, poner a punto y realizar distintos procesos de ejecución de helados y semifríos que resulten aptos para su consumo y/o elaboraciones posteriores, utilizando diferentes técnicas.

CE2.1 Describir las elaboraciones de helados y semifríos, clasificándolos de acuerdo con sus aplicaciones más usuales o procesos de realización.

CE2.2 Identificar necesidades de elaboraciones de helados y semifríos, derivadas de ofertas gastronómicas, dietas específicas o planes de trabajo determinados.

CE2.3 Deducir las necesidades de aprovisionamiento interno de materias primas para la realización de ofertas gastronómicas, dietas específicas o planes de trabajo determinados.

CE2.4 Seleccionar útiles, herramientas y equipos de trabajo necesarios para hacer frente a la realización de diferentes elaboraciones de helados y semifríos.

CE2.5 Efectuar las operaciones necesarias para la obtención de helados y semifríos en el orden y tiempo establecidos y utilizando los equipos de acuerdo con sus normas de uso o instrucciones recibidas y cumpliendo las normas higiénico-sanitarias.

CE2.6 Proponer posibles medidas correctivas en función de resultados obtenidos en cada operación para obtener los niveles de calidad establecidos.

CE2.7 Argumentar la importancia de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C3: Aplicar métodos para la conservación y envasado de géneros crudos, semielaborados y helados y semifríos terminados, asegurando su utilización o consumo posteriores en condiciones óptimas.

CE3.1 En un supuesto práctico de conservación y envasado de géneros crudos, preelaboraciones y helados y semifríos terminados:

– Seleccionar los equipos, máquinas, útiles y herramientas que se deberán emplear de acuerdo con las operaciones a realizar y en función de su rendimiento óptimo.

– Efectuar, con los equipos precisos, las operaciones necesarias para el proceso de conservación o envasado de géneros y helados y semifríos.

– Aplicar normas de control establecidas para evaluar resultados intermedios y finales de cada operación, a fin de obtener un producto final de acuerdo con el nivel de calidad predeterminado.

– Aplicar medidas correctivas en función de las señales o información recibidas durante el proceso de conservación y de acuerdo con las instrucciones recibidas, para la obtención de un producto en condiciones para su utilización posterior.

CE3.2 Justificar el lugar de conservación de los productos obtenidos teniendo en cuenta diferentes destinos o consumos, las características derivadas de diferentes sistemas y la normativa higiénico-sanitaria.

CE3.3 Argumentar la importancia de obtener el máximo provecho a las materias y productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C4: Explicar y aplicar métodos para la regeneración de géneros crudos, semielaborados y semifríos terminados, asegurando su utilización o consumo posteriores en condiciones óptimas.

CE4.1 Indicar lugares apropiados para necesidades de regeneración de alimentos.

CE4.2 Explicar los métodos y equipos de regeneración.

CE4.3 Explicar las necesidades de regeneración que precisan los géneros y los semifríos en función del estado en que se encuentran y posterior utilización.

CE4.4 Ejecutar las operaciones previas que necesitan los productos en crudo, preelaboraciones y semifríos terminados, en función de diferentes métodos, equipos, destinos o consumos.

CE4.5 Efectuar las operaciones necesarias propias de los procesos de regeneración de todo tipo de géneros crudos, preelaboraciones y semifríos terminados.

CE4.6 Proponer y aplicar medidas correctivas en función de las señales o información recibidas durante el proceso de regeneración y de acuerdo con los protocolos establecidos, para la obtención de un producto en perfectas condiciones para su utilización posterior.

CE4.7 Argumentar la importancia de obtener el máximo provecho a las materias y productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C5: Aplicar procedimientos de supervisión de los procesos de manipulación, conservación, envasado y regeneración de géneros crudos, preelaboraciones así como helados y semifríos terminados, controlando los resultados intermedios y finales derivados de los mismos.

CE5.1 Aplicar procedimientos de control para comprobar la manipulación en crudo, según los métodos establecidos, de toda clase de géneros destinados a la elaboración de helados y semifríos.

CE5.2 Aplicar procedimientos de control para comprobar el envasado y conservación, según los métodos establecidos, de toda clase de helados y semifríos.

CE5.3 Aplicar procedimientos de control para comprobar la regeneración, según los métodos establecidos, de toda clase de semifríos.

CE5.4 En casos prácticos de procesos de manipulación, envasado, conservación y regeneración de helados y semifríos:

- Formular instrucciones necesarias y claras para el supuesto personal dependiente.*
- Comprobar que el supuesto personal dependiente realiza sus tareas de acuerdo a los planes e instrucciones establecidos.*
- Corregir posibles desviaciones respecto a la definición y coste del producto, sus normas de tratamiento y el estándar de calidad establecido, indicando o aplicando las medidas correctivas.*
- Prestar asistencia técnica y operativa al supuesto personal dependiente.*

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

C1 respecto a CE1.2; C2 respecto a CE2.4 y CE2.5; C3 respecto a CE3.1; C4 respecto a CE4.4 y CE4.5; C5 respecto a todos sus criterios.

Otras capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

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

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

Demostrar un buen hacer profesional en la preelaboración, elaboración, envasado, conservación y regeneración de helados y semifríos.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

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

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con los procesos de preelaboración, elaboración, envasado, conservación y regeneración de helados y semifríos.

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

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

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

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Innovar procedimientos y técnicas con el objetivo de mejorar resultados.

Contenidos:

1. Maquinaria, equipos y utensilios básicos para la elaboración de helados y semifríos

Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones. Ubicación y distribución. Aplicación de técnicas, procedimientos, modos de operación y control característicos.

2. Aplicación de procesos de aprovisionamiento interno para la elaboración de helados y semifríos

Deducción y cálculo de necesidades de géneros, preelaboraciones y elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones. Aprovisionamiento interno: formalización de documentación y realización de operaciones. Ejecución de operaciones de regeneración que precisen los géneros, preelaboraciones y elaboraciones básicas.

3. Elaboración de helados

Definición. Clasificación y características. Preelaboraciones: tipos de pasteurización, homogenización y maduración. Puntos críticos en su elaboración. Tipos: de crema y de frutas entre otros. Variaciones. Sorbetes, biscuit glacé y perfectos, entre otros. Formulaciones. Elaboraciones diversas. Presentaciones comerciales: envasado y etiquetado. Condiciones de conservación.

4. Elaboración de semifríos

Definición. Características. Tipos: Mousses, bavarois y carlotas, entre otros. Puntos críticos en su elaboración. Formulaciones y variantes. Presentaciones comerciales: envasado y etiquetado. Condiciones de conservación y tratamientos de regeneración.

5. Supervisión de la preelaboración, elaboración, conservación y regeneración de helados y semifríos

Procedimientos de control de la manipulación en crudo de géneros para elaborar helados y semifríos. Formas de aplicación. Procedimientos de control de la elaboración de helados y semifríos. Formas de aplicación. Procedimientos de control del envasado y la conservación de helados y semifríos. Formas de aplicación. Procedimientos de control de la regeneración de semifríos.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.
- Taller de pastelería y repostería de 75 m².

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la supervisión de la ejecución y preelaboración, elaboración, conservación y regeneración de helados y semifríos, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 3: SUPERVISIÓN Y EJECUCIÓN DE TÉCNICAS APLICADAS A PRODUCTOS DE CONFITERÍA Y CHOCOLATES.

Nivel: 3

Código: MF1777_3

Asociado a la UC: Supervisar la ejecución y preelaborar, elaborar, conservar y regenerar productos de confitería y chocolates

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Realizar las operaciones de preelaboración de diferentes géneros, en función del plan de trabajo establecido y de los productos de confitería y chocolates que se vayan a realizar.

CE1.1 Identificar necesidades de aprovisionamiento interno de materias primas para su preparación derivadas de ofertas de pastelería o planes de trabajo determinados.

CE1.2 En un supuesto práctico de preelaboración de productos de confitería y chocolates :

– Seleccionar los equipos, máquinas, útiles y herramientas que se deben emplear de acuerdo con las operaciones a realizar y en función de su rendimiento óptimo.

– Efectuar las operaciones de limpieza y acondicionamiento de los géneros de acuerdo con la naturaleza de los mismos y empleando las técnicas adecuadas.

– Realizar todo tipo de cortes y obtener todo tipo de piezas de diferentes géneros, dejándolos aptos para su conservación o posterior elaboración.

CE1.3 Argumentar la importancia de obtener el máximo provecho a las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C2: Analizar, poner a punto y realizar distintos procesos de ejecución de productos de confitería y chocolates de forma que resulten aptos para su consumo y/o elaboraciones posteriores, utilizando diferentes técnicas.

CE2.1 Describir las elaboraciones de productos de confitería y chocolates, clasificándolos de acuerdo con sus aplicaciones más usuales o procesos de realización.

CE2.2 Identificar necesidades de elaboraciones de confitería y chocolates, derivadas de ofertas gastronómicas, dietas específicas o planes de trabajo determinados.

CE2.3 Deducir las necesidades de aprovisionamiento interno de materias primas para la realización derivadas de ofertas gastronómicas, dietas específicas o planes de trabajo determinados.

CE2.4 Seleccionar útiles, herramientas y equipos de trabajo necesarios para hacer frente a la realización de diferentes productos de confitería y chocolates.

CE2.5 Efectuar las operaciones necesarias para la obtención de productos de confitería y chocolates en el orden y tiempo establecidos, utilizando los equipos de acuerdo con sus normas de uso o instrucciones recibidas y cumpliendo las normas higiénico-sanitarias.

CE2.6 Proponer posibles medidas correctivas en función de resultados obtenidos en cada operación para obtener los niveles de calidad establecidos.

CE2.7 Argumentar la importancia de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, y sacar el máximo provecho a las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C3: Aplicar métodos para el envasado y conservación de géneros crudos, preelaboraciones y productos de confitería y chocolates terminados, asegurando su utilización o consumo posteriores en condiciones óptimas.

CE3.1 En un supuesto práctico de envasado y conservación de géneros crudos, preelaboraciones y productos de confitería y chocolates:

– Seleccionar los equipos, máquinas, útiles y herramientas que se deberán emplear de acuerdo con las operaciones a realizar y en función de su rendimiento óptimo.

– Efectuar, con los equipos precisos, las operaciones necesarias para el proceso de envasado y conservación de productos de confitería y chocolates.

– Aplicar normas de control establecidas para evaluar resultados intermedios y finales de cada operación, a fin de obtener un producto final de acuerdo con el nivel de calidad predeterminado.

– Aplicar medidas correctivas en función de las señales o información recibidas durante el proceso de conservación y de acuerdo con las instrucciones recibidas, para la obtención de un producto en condiciones para su utilización posterior.

CE3.2 Justificar el lugar de conservación de los productos obtenidos teniendo en cuenta diferentes destinos o consumos, las características derivadas de distintos sistemas y la normativa higiénico-sanitaria.

CE3.3 Argumentar la importancia de obtener el máximo provecho a las materias y productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C4: Explicar y aplicar métodos para la regeneración de géneros crudos y preelaboraciones, así como de productos de confitería y chocolates terminados, asegurando su utilización o consumo posteriores en condiciones óptimas.

CE4.1 Indicar lugares apropiados para necesidades de regeneración de géneros crudos y preelaboraciones, así como de productos de confitería y chocolates terminados .

CE4.2 Explicar los métodos y equipos de regeneración de géneros crudos y preelaboraciones, así como de productos de confitería y chocolates terminados .

CE4.3 Determinar las necesidades de regeneración que precisan los géneros y los productos de confitería y chocolates, en función del estado en que se encuentran y posterior utilización.

CE4.4 Ejecutar las operaciones previas que necesitan diferentes productos en crudo, preelaboraciones y productos de confitería y chocolates terminados, en función de distintos métodos, equipos, destinos o consumos.

CE4.5 Efectuar las operaciones necesarias propias de procesos de regeneración de todo tipo de géneros crudos, preelaboraciones y productos de confitería y chocolates terminados.

CE4.6 Proponer y aplicar medidas correctivas en función de las señales o información recibidas durante el proceso de regeneración y de acuerdo con los protocolos establecidos, para la obtención de un producto en perfectas condiciones para su utilización posterior.

CE4.7 Argumentar la importancia de obtener el máximo provecho a las materias y productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

C5: Aplicar procedimientos de supervisión de los procesos de manipulación, conservación, envasado y regeneración de géneros crudos y preelaboraciones, así como productos de confitería y chocolates terminados, controlando los resultados intermedios y finales derivados de los mismos.

CE5.1 Aplicar procedimientos de supervisión para comprobar la manipulación en crudo, según los métodos establecidos, de toda clase de géneros destinados a la elaboración de productos de confitería y chocolates.

CE5.2 Aplicar procedimientos de supervisión para comprobar el envasado y conservación, según los métodos establecidos, de toda clase de productos de confitería y chocolates.

CE5.3 Aplicar procedimientos de supervisión para comprobar la regeneración, según los métodos establecidos, de toda clase de productos de confitería y chocolates.

CE5.4 En casos prácticos de procesos de manipulación, envasado, conservación y regeneración de productos de confitería y chocolates:

- Formular instrucciones necesarias y claras para el supuesto personal dependiente.*
- Comprobar que el supuesto personal dependiente realiza sus tareas de acuerdo a los planes e instrucciones establecidos.*
- Corregir posibles desviaciones respecto a la definición y coste del producto, sus normas de tratamiento y el estándar de calidad establecido, indicando o aplicando las medidas correctivas.*
- Prestar asistencia técnica y operativa al supuesto personal dependiente.*

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

C1 respecto a CE1.2; C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.1; C4 respecto a CE4.4 y CE4.5; C5 respecto a todos sus criterios.

Otras capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

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

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

Demostrar un buen hacer profesional en la preelaboración, elaboración, envasado, conservación y regeneración de productos de confitería y chocolates.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

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

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con los procesos de preelaboración, elaboración, envasado, conservación y regeneración de productos de confitería y chocolates.

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

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

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

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Innovar procedimientos y técnicas con el objetivo de mejorar resultados.

Contenidos:**1. Utilización de maquinaria, equipos y utensilios básicos para la elaboración de productos de confitería y chocolates**

Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones. Ubicación y distribución. Aplicación de técnicas, procedimientos, modos de operación y control característicos.

2. Aplicación de procesos de aprovisionamiento interno para la elaboración de confitería y chocolates

Deducción y cálculo de necesidades de géneros, preelaboraciones y elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones. Aprovisionamiento interno: formalización de documentación y realización de operaciones. Ejecución de operaciones de regeneración que precisen los géneros, preelaboraciones y elaboraciones básicas.

3. Elaboración de caramelo.

Definición. Puntos de cocción del azúcar y características. Puntos críticos en su elaboración. Formulaciones. Elaboraciones y aplicaciones diversas tales como piruletas, caramelos y decoraciones de caramelo soplado entre otras. Presentaciones comerciales: envasado y etiquetado. Condiciones de conservación y tratamientos de regeneración.

4. Elaboración de mermeladas

Definición. Características. Tipos: de frutas y hortalizas, entre otros. Puntos críticos en su elaboración. Formulaciones y variantes. Aplicaciones. Presentaciones comerciales: envasado y etiquetado. Condiciones de conservación y tratamientos de regeneración.

5. Elaboración de confituras

Definición. Características. Puntos críticos en su elaboración. Formulaciones y variantes. Aplicaciones. Presentaciones comerciales: envasado y etiquetado. Condiciones de conservación y tratamientos de regeneración.

6. Elaboración de jaleas

Definición. Características. Tipos: de frutas y hortalizas. Puntos críticos en su elaboración. Formulaciones y variantes. Aplicaciones. Presentaciones comerciales: envasado y etiquetado. Condiciones de conservación y tratamientos de regeneración.

7. Elaboración de chocolate

Chocolate: Definición, variedades y características. Coberturas: Definición, composición y características. Puntos críticos en su tratamiento. Bombones y otros trabajos con chocolate. Presentaciones comerciales: envasado y etiquetado. Condiciones de conservación y tratamientos de regeneración.

8. Supervisión de la preelaboración, elaboración y conservación de productos de confitería y chocolates

Procedimientos de control para comprobar la preelaboración de géneros para elaborar productos de confitería y chocolates. Formas de aplicación. Procedimientos de control para comprobar la elaboración de productos de confitería y chocolates. Formas de aplicación. Procedimientos de control para comprobar el envasado y la conservación de productos de confitería y chocolates. Formas de aplicación.

Parámetros de contexto de la formación:**Espacios e instalaciones:**

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.
- Taller de pastelería y repostería de 75 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la supervisión de la ejecución y preelaboración, elaboración, conservación y regeneración de productos de confitería y chocolates, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:
 - Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 4: SUPERVISIÓN Y EJECUCIÓN DE OPERACIONES DE ACABADO Y PRESENTACIÓN DE PRODUCTOS DE PASTERERÍA**Nivel: 3****Código: MF1778_3****Asociado a la UC: Supervisar y ejecutar las operaciones de acabado y presentación de productos de pastelería****Duración: 60 horas****Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Organizar el proceso de aprovisionamiento interno de géneros, preelaboraciones y elaboraciones necesarias de acuerdo con planes de producción determinados.

CE1.1 Calcular las necesidades de género, preelaboraciones y elaboraciones para hacer frente a planes de producción determinados, especificando niveles de calidad.

CE1.2 Formalizar la documentación necesaria para solicitar aprovisionamiento interno de géneros de los departamentos que procedan.

CE1.3 En un supuesto práctico de aprovisionamiento interno:

- Realizar el aprovisionamiento de géneros de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria, en el orden y tiempo preestablecidos.
- Utilizar los medios adecuados para las operaciones de manipulación y transporte interno de forma que no se deterioren los productos ni se alteren las condiciones de trabajo y seguridad.
- Justificar el lugar de depósito de los géneros y elaboraciones básicas teniendo en cuenta el destino y el consumo asignados, las instrucciones recibidas y la normativa higiénico-sanitaria.
- Decidir posibles medidas correctoras, en función de los resultados obtenidos en cada una de las operaciones, para obtener los niveles de calidad predeterminados.

C2: Desarrollar los procesos de terminado y envasado de productos de pastelería, aplicando las técnicas inherentes a cada proceso.

CE2.1 Describir la ficha técnica de elaboración de productos significativos de pastelería explicando las fases más importantes de elaboración, clases y resultados que se obtienen.

CE2.2 Identificar útiles, herramientas y equipos necesarios, seleccionando los idóneos para desarrollar los correspondientes planes de producción.

CE2.3 Realizar las operaciones de regeneración que precisen las materias primas y elaboraciones básicas, controlando los resultados a partir de las señales e información generadas durante el proceso.

CE2.4 Ejecutar las operaciones necesarias para elaborar los productos de repostería de acuerdo con las recetas base o procedimientos que las sustituyan.

CE2.5 Proponer posibles medidas correctoras en función de los resultados obtenidos en cada una de las elaboraciones, de tal manera que se alcance el estándar de calidad previamente fijado.

CE2.6 Diferenciar las diferentes etapas del proceso de elaboración y los productos susceptibles de recibir un tratamiento de conservación para consumo en tiempo futuro o su uso en una posterior elaboración .

CE2.7 Reconocer los principales problemas de la aplicación del frío en distintas elaboraciones, relacionándolos con las anomalías o diferencias observadas en el producto final.

CE2.8 En un supuesto práctico de acabado y envasado de productos de pastelería:

– Efectuar las operaciones necesarias para los procesos de envasado de las elaboraciones, de acuerdo con su estado, métodos y equipos seleccionados, siguiendo un orden correcto, cumpliendo las instrucciones definidas y atendiendo a la normativa higiénico-sanitaria.

– Aplicar normas de control establecidas para evaluar resultados intermedios y finales de cada operación, a fin de obtener productos finales de acuerdo con niveles de calidad predeterminados.

CE2.9 Justificar los métodos o lugares de almacenamiento y conservación más apropiados para los productos obtenidos, teniendo en cuenta el destino y el consumo asignados, las características derivadas de su propia naturaleza y la normativa higiénico-sanitaria.

C3: Diseñar y realizar decoraciones para los productos de pastelería aplicando las técnicas gráficas y de decoración.

CE3.1 Elegir o idear formas y motivos de decoración, aplicando la creatividad e imaginación.

CE3.2 Seleccionar técnicas gráficas para la realización de bocetos o modelos gráficos.

CE3.3 Deducir variaciones en el diseño realizado conforme a criterios tales como tamaño, materias primas que se vayan a emplear, forma, color y olor entre otras.

CE3.4 Realizar los bocetos o modelos gráficos aplicando las técnicas necesarias.

CE3.5 Escoger géneros culinarios y demás materiales que sean aptos para la aplicación de la técnica decorativa seleccionada y la consecuente realización del motivo decorativo diseñado con antelación.

CE3.6 Realizar los motivos decorativos de acuerdo con el modelo gráfico diseñado u otras fuentes de inspiración.

CE3.7 Justificar necesidades de acabado de acuerdo con la definición del producto, tipo de servicio, instrucciones recibidas o, en su caso, modalidad de comercialización.

CE3.8 Realizar las operaciones de decoración necesarias de forma que se obtenga un producto acabado que cumpla con el estándar de calidad predeterminado.

C4: Aplicar procedimientos de supervisión de procesos de elaboración, presentación y conservación de todo tipo de productos de pastelería, controlando los resultados intermedios y finales derivados de los mismos.

CE4.1 Aplicar procedimientos de control establecidos para la selección y el aprovisionamiento necesario para hacer productos de pastelería.

CE4.2 Aplicar procedimientos de control establecidos para comprobar la preparación de elaboraciones pastelería.

CE4.3 Aplicar procedimientos de control establecidos para comprobar la decoración de elaboraciones de productos de pastelería.

CE4.4 Aplicar procedimientos de control establecidos para comprobar la conservación de productos elaborados de pastelería.

– *Formular instrucciones necesarias y claras para el supuesto personal colaborador.*

– *Comprobar que el supuesto personal colaborador realiza sus labores de acuerdo con los planes e instrucciones establecidos y conforme a las normas de seguridad e higiene.*

– *Prestar asistencia técnica y operativa al supuesto personal colaborador.*

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

C1 respecto a CE1.3; C2 respecto a CE2.3, CE2.4 y CE2.8; C3 respecto a CE3.4, CE3.6 y CE3.8; C4 respecto a todos sus criterios.

Otras capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

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

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

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

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

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con los procesos de acabado y presentación de productos de pastelería.

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

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

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

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Innovar procedimientos y técnicas con el objetivo de mejorar resultados.

Contenidos:

1. Aplicación de procesos de aprovisionamiento interno para la ejecución de operaciones de acabado y presentación de productos de pastelería

Deducción y cálculo de necesidades de géneros, preelaboraciones y elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones. Aprovisionamiento interno: formalización de documentación y realización de operaciones. Ejecución de operaciones de regeneración que precisen los géneros, preelaboraciones y elaboraciones básicas.

2. Desarrollo de procesos de aprovisionamiento interno y regeneración de materias primas, preelaboraciones y elaboraciones para el acabado de productos de pastelería.

Deducción y cálculo de necesidades de géneros, preelaboraciones y elaboraciones básicas. Aprovisionamiento interno: formalización de documentación y realización de operaciones. Ejecución de operaciones de regeneración que precisen los géneros, preelaboraciones y elaboraciones básicas. Experimentación y evaluación de resultados.

3. Elaboraciones específicas para la preparación de postres

Fuentes de información y bibliografía. Clasificación, descripción y aplicaciones. Fases de los procesos, riesgos en la ejecución y control de resultados. Realización de operaciones necesarias para la obtención de elaboraciones específicas, aplicando las respectivas técnicas y procedimientos de ejecución y control. Justificación y realización de posibles variaciones.

4. Decoración y exposición de elaboraciones de pastelería

Necesidades de acabado según tipo de elaboración, modalidad de comercialización y tipo de servicio. Normas y combinaciones organolépticas básicas. Realización de motivos decorativos. Teoría y valoración del color en pastelería. Contraste y armonía. Sabor, color y sensaciones. El dibujo aplicado a la repostería: Instrumentos, útiles y materiales de uso más generalizado. Diseño de bocetos y modelos gráficos aplicando las técnicas correspondientes. Experimentación y evaluación de resultados.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.
- Taller de pastelería y repostería de 75 m².

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la supervisión y ejecución de las operaciones de acabado y presentación de productos de pastelería, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:
 - Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 5: APROVISIONAMIENTO EN PASTELERÍA

Nivel: 3

Código: MF1779_3

Asociado a la UC: Gestionar procesos de aprovisionamiento en pastelería

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Clasificar y evaluar los géneros y materias primas utilizados en pastelería atendiendo a sus características organolépticas, nutricionales, de calidad y posibilidades de intervención en las ofertas gastronómicas.

CE1.1 Identificar y caracterizar materias primas alimentarias propias de pastelería, describiendo sus características físicas, tales como forma, color, tamaño y otras, y sus cualidades gastronómicas, como aplicaciones culinarias básicas, características organolépticas, necesidades de preelaboración y necesidades de conservación.

CE1.2 Caracterizar las materias primas propias de pastelería desde el punto de vista nutritivo, utilizando tablas de composición de elementos.

CE1.3 Describir las fórmulas usuales de presentación y comercialización de las materias primas culinarias propias de pastelería, indicando calidades, características y necesidades de regeneración y conservación.

CE1.4 Identificar lugares apropiados para necesidades de conservación y técnicas aplicables a necesidades de regeneración de diversas materias primas culinarias propias de pastelería.

CE1.5 Describir las características y criterios de calidad de los alimentos utilizados como materias primas en pastelería.

CE1.6 A partir de ofertas gastronómicas, elaborar pautas de calidad y fichas de especificación técnica, utilizando la terminología correcta e incluyendo la información necesaria para determinar el nivel de calidad de las materias primas y realizar el control de recepción.

C2: Analizar y definir procesos de aprovisionamiento, recepción y almacenaje de bebidas, géneros crudos y semielaborados, elaboraciones culinarias y otros materiales, especificando las medidas e instrumentos de control, y aplicarlos.

CE2.1 Explicar y concretar procesos y métodos habituales de identificación de necesidades de aprovisionamiento de mercancías empleadas en pastelería.

CE2.2 Explicar y concretar sistemas y procesos habituales de recepción de mercancías propias de pastelería, describiendo las operaciones necesarias en función del estado o naturaleza de las mismas y el destino o consumo asignado.

CE2.3 Comparar los sistemas y procesos habituales de almacenamiento y distribución interna de géneros culinarios, bebidas y otros materiales para pastelería.

CE2.4 Definir procesos de control de la calidad aplicables a la recepción y almacenamiento que incluyan:

- La identificación de la normativa higiénico-sanitaria.*
- La identificación de los instrumentos y los dispositivos de control.*
- Las operaciones, fases o pruebas de control necesarias.*
- La descripción de los factores causa-efecto que intervienen en la variabilidad de las características de calidad.*
- Los procedimientos de evaluación de la calidad de los aprovisionamientos para su aceptación en partidas o secciones.*

CE2.5 Explicar y concretar procesos habituales de almacenamiento y distribución de alimentos, bebidas y otros materiales propios de pastelería que incluyan:

- La definición de los sistemas, indicando necesidades de equipamiento, criterios de ordenación y ventajas comparativas en función de los principales tipos de alimentos, bebidas y otros materiales.*
- El diseño de rutas de distribución interna, optimizando tiempos y medios disponibles.*

CE2.6 En supuestos prácticos de gestión de aprovisionamiento y control de almacenes:

- Identificar posibles fuentes de suministro.*
- Desarrollar el proceso necesario para el aprovisionamiento, formalizando los documentos correspondientes.*
- Desarrollar el proceso de recepción y control de géneros conforme a los métodos establecidos.*
- Desarrollar los procedimientos necesarios para la gestión del almacén de alimentos y bebidas propios de pastelería.*
- Aplicar programas informáticos de gestión y control de almacenes de alimentos y bebidas propios de pastelería.*

CE2.7 Aplicar prácticas de protección ambiental en los sistemas de aprovisionamiento de modo que se propicie la reutilización, el reciclaje y la reducción de residuos.

C3: Formalizar y controlar inventarios de mercancías, utensilios, mobiliario y equipos propios de la producción de pastelería para conocer su cantidad y grado de rotación y conservación.

CE3.1 Comparar los sistemas y procesos habituales de control y valoración de inventarios de géneros culinarios, bebidas y otros materiales necesarios en pastelería.

CE3.2 Justificar procedimientos para valorar económicamente las existencias y bajas, así como para confeccionar los planes de reposición y amortización.

CE3.3 Proponer planes de reposición y amortización a corto, medio y largo plazo, a partir de supuestas previsiones de utilización para cada periodo predeterminado.

CE3.4 En simulaciones prácticas de inventarios de mercancías propias de pastelería:

– Verificar resultados de controles de inventarios, haciendo los muestreos que sean precisos y ejecutando las rectificaciones oportunas.

– Actualizar los inventarios, justificando un stock mínimo, máximo y óptimo para la utilización de géneros culinarios, bebidas, otros materiales, equipos y utensilios propios de pastelería.

– Formalizar los informes necesarios relativos a la cantidad, nivel de consumo, grado de rotación, conservación de mercancías, equipos y utensilios propios de pastelería, valorando económicamente las existencias, pérdidas y necesidades de reposición.

– Elaborar las correspondientes solicitudes.

– Utilizar los programas informáticos de gestión y control de inventarios que sean de aplicación.

C4: Aplicar procedimientos de supervisión de procesos de aprovisionamiento, almacenaje y control de inventarios en pastelería, controlando los resultados intermedios y finales derivados de los mismos.

CE4.1 Aplicar procedimientos para la supervisión de aprovisionamiento, recepción, almacenamiento e inventarios en pastelería.

CE4.2 En casos prácticos de procesos de aprovisionamiento, recepción, almacenamiento y control de inventarios en pastelería:

– Formular instrucciones necesarias y claras para el supuesto personal colaborador.

– Asignar, para su realización, los inventarios de existencias y los registros de bajas a las personas idóneas.

– Comprobar que el supuesto personal colaborador realiza sus labores de acuerdo con los planes e instrucciones establecidos y conforme a las normas de seguridad e higiene.

– Evitar y corregir posibles desviaciones.

– Prestar asistencia técnica y operativa al supuesto personal colaborador.

C5: Aplicar los procedimientos habituales para el control de consumos en pastelería.

CE5.1 Diferenciar y caracterizar la documentación y aplicaciones informáticas de uso común para controlar consumos en pastelería.

CE5.2 En casos prácticos de control de consumos en pastelería:

– Comprobar que los vales de pedido se han cumplimentado de acuerdo con las normas establecidas.

– Comprobar la cumplimentación de los vales de transferencia de productos supuestamente cedidos a otros departamentos.

– Comprobar los datos correspondientes a la recepción, almacenamiento, distribución y consumo registrados en los soportes, con los procedimientos y códigos establecidos.

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

C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.6 y CE2.7; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a todos sus criterios; C5 respecto a CE5.2.

Otras capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

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

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

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

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

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con los procesos de aprovisionamiento en pastelería.

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

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

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

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Innovar procedimientos y técnicas con el objetivo de mejorar resultados.

Contenidos:

1. Clasificación comercial de materias primas, aditivos y auxiliares tecnológicos aplicables en pastelería

Varietades más importantes, características físicas, calidades, propiedades organolépticas y aplicaciones básicas. Clasificación comercial: formas de comercialización y tratamientos que les son inherentes. Denominaciones de origen.

2. Procesos de gestión de aprovisionamiento de alimentos, bebidas, otros géneros y equipos en pastelería

Caracterización y concreción de procesos de aprovisionamiento. Métodos y fuentes de suministro en aprovisionamiento. Solicitudes de compra y procedimientos de recepción y control de mercancías de pastelería. Formas de expedición, canales de distribución y medios de transporte habituales de materias primas alimentarias y bebidas propias de pastelería. Caracterización, concreción de sistemas, procesos de almacenamiento y distribución interna. Diseño de rutas de distribución interna. Control e inventario de existencias. Prácticas de protección ambiental en los procesos de aprovisionamiento. Documentación habitual y aplicaciones informáticas para el control de consumos en pastelería y el inventario de existencias.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.
- Taller de pastelería y repostería de 75 m².

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de procesos de aprovisionamiento en pastelería, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Ingeniero/a Técnico/a, Diplomado/a, Arquitecto/a Técnico/a, titulaciones de grado equivalentes o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 6: DISEÑO Y COMERCIALIZACIÓN DE OFERTAS DE PASTELERÍA

Nivel: 3

Código: MF1780_3

Asociado a la UC: Diseñar y comercializar productos de pastelería

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Identificar y aplicar la metodología de cata de los alimentos.

CE1.1 En ejercicios de cata de productos para pastelería:

- *Aplicar las normas y condiciones básicas de cata.*
- *Describir los utensilios, espacios y condiciones necesarios para que la cata de alimentos se realice en unas condiciones óptimas.*
- *Explicar el orden y el tiempo necesarios para realizar la cata con rigor.*
- *Discriminar los atributos sensoriales de los alimentos.*
- *Detectar diferencias de sabores, olores, texturas y todos aquellos atributos básicos propios de cada producto, tanto en alimentos frescos como conservados.*
- *Describir las diferentes características sensoriales de los productos empleando el vocabulario específico.*
- *Disponer de datos sensoriales repetibles y reproducibles.*
- *Identificar y cumplimentar las fichas de cata, aplicando las normas de valoración de los alimentos.*

CE1.2 Juzgar y clasificar los productos catados y valorar su adecuación a los objetivos propuestos:

- *Valorando el equilibrio de los atributos de los alimentos catados.*
- *Estimar la adecuación de los productos catados a los fines y objetivos para los que se realiza la cata.*

C2: Explicar los procesos que se desarrollan en la ejecución de las diversas técnicas empleadas en la elaboración de productos de pastelería, que conducen a la mejora e innovación de los mismos.

CE2.1 Describir los componentes de las materias primas para reconocer sus posibles aplicaciones.

CE2.2 Identificar las características físico-químicas de los componentes de las materias primas para determinar su comportamiento en las diferentes fases de procesos de elaboración.

CE2.3 Explicar los cambios que se producen en las estructuras de los componentes de las materias primas, al ser sometidas a diferentes procesos de transformaciones para su posterior aplicación.

CE2.4 Relacionar los componentes de las materias primas, aditivos, auxiliares tecnológicos y las técnicas aplicadas con el producto obtenido a fin de la mejora e innovación de los mismos.

CE2.5 En un supuesto práctico de experimentación con materias primas, géneros alimenticios y diversas tecnologías:

– Proponer nuevos productos a partir de determinadas materias primas y géneros alimenticios aplicando determinadas tecnologías.

– Proponer mejoras sobre productos ya existentes mediante la aplicación de determinadas tecnologías.

C3: Analizar el sector de la pastelería y definir el posicionamiento del establecimiento, interpretando las variables que lo configuran y explicando la situación actual y las tendencias que se detectan.

CE3.1 Describir las variables que determinan la evolución y tendencias de la demanda y de la oferta de productos de pastelería y su situación en un momento concreto para diseñar nuevas ofertas que encajen en ellos.

CE3.2 Identificar los segmentos de la demanda del sector de la pastelería, para definir de forma precisa el mercado del establecimiento.

CE3.3 Identificar y describir los principales competidores, comparando los mismos y determinando sus características principales, para determinar puntos fuertes y débiles del establecimiento con respecto al resto de la competencia.

CE3.4 Analizar los distintos tipos de consumidores para describir el público objetivo del establecimiento.

CE3.5 Identificar las debilidades y amenazas del establecimiento, así como las fortalezas y oportunidades del mismo, con el fin de identificar el futuro posicionamiento del negocio.

CE3.6 Identificar claramente el posicionamiento del establecimiento, diseñarlo y ponerlo en aplicación.

CE3.7 Realizar el análisis estratégico de la empresa utilizando las herramientas necesarias para obtener las conclusiones que permitan una toma de decisiones.

C4: Determinar la composición y características de ofertas de productos de pastelería diversas teniendo en cuenta los parámetros económicos y comerciales contemplados en el sector de la pastelería.

CE4.1 Analizar los grupos de alimentos, explicando sus aportes nutricionales.

CE4.2 Describir todo tipo de ofertas de pastelería, indicando los elementos que las componen, características y categoría.

CE4.3 Relacionar ofertas de pastelería con los diversos establecimientos de producción y venta de productos de pastelería, de acuerdo con la legislación vigente.

CE4.4 En supuestos prácticos, y a partir de la caracterización de determinados establecimientos de producción y venta de productos de pastelería:

– Identificar y analizar las variables derivadas de necesidades de índole socio-económico, dietético, de variedad, gusto y otras que se deben tener en cuenta para confeccionar ofertas de pastelería.

– Componer ofertas de pastelería que respondan a las necesidades detectadas y que resulten equilibradas dietéticamente, variadas y de calidad.

– Presentar las ofertas de pastelería en forma y términos adecuados y de acuerdo con los objetivos económicos y comerciales establecidos.

– Actuar con creatividad e imaginación en la formulación y desarrollo de propuestas personales de presentación de ofertas de pastelería.

CE4.5 Identificar y aplicar los principios básicos de higiene, dietética y nutrición en el diseño de la oferta de pastelería seleccionada, con el objetivo de que esta oferta sea más productiva, saludable y actual.

C5: Analizar los procesos de información, asesoramiento y venta, y aplicar en ellos los procedimientos y las técnicas de atención al cliente y de comunicación adecuados, como elemento básico para el logro de los objetivos empresariales.

CE5.1 Identificar los diferentes tipos de clientes de productos de pastelería, describiendo sus hábitos y su comportamiento en la compra.

CE5.2 Distinguir y analizar los procesos de información que se producen en los establecimientos de producción y venta de productos de pastelería.

CE5.3 Identificar y describir las ofertas de pastelería, tanto de alimentos como de servicios que pone el establecimiento a disposición de sus clientes.

CE5.4 Determinar precios de venta para todos los servicios incluidos en la oferta de pastelería del establecimiento.

CE5.5 Aplicar las técnicas de venta, optimizando los resultados económicos del establecimiento manteniendo la satisfacción del cliente.

CE5.6 En situaciones de demanda de información, solicitud de compra y presentación de reclamaciones:

– Adoptar una actitud acorde con la situación planteada, utilizando las normas de cortesía adecuadas y aplicando el estilo de comunicación oportuno.

– Identificar las necesidades del cliente, asesorarle claramente sobre su demanda y darle un trato correcto, con empatía.

– Proponer la oferta que se adapte a sus planteamientos y expectativas.

– Aplicar procedimientos de gestión de quejas y reclamaciones.

– Procurar satisfacer los hábitos, gustos y necesidades de información de los potenciales clientes, resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas, y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

C6: Desarrollar acciones promocionales aplicables a establecimientos de producción y venta de productos de pastelería, aplicando técnicas de marketing.

CE6.1 Definir segmentos de la demanda e identificar fuentes de información que permitan identificar sus componentes.

CE6.2 Crear ficheros de clientes actuales y potenciales en los que se puedan incluir los datos relevantes para los objetivos de promoción de ventas y otras acciones de marketing.

CE6.3 Identificar los elementos caracterizadores de la oferta gastronómica del establecimiento y efectuar comparaciones de las que se deduzcan diferenciales positivos o negativos.

CE6.4 Describir y aplicar las técnicas de promoción de ventas, definir acciones promocionales y desarrollar los soportes correspondientes, como cronogramas, fichas de visitas o argumentarios.

CE6.5 Describir técnicas de negociación y aplicarlas en situaciones suficientemente caracterizadas.

CE6.6 Reconocer las técnicas de merchandising, describiendo las aplicables a los establecimientos de producción y venta de productos de pastelería.

CE6.7 Actuar con creatividad e imaginación en la formulación y desarrollo de propuestas personales de acciones promocionales.

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

C1 respecto a todos sus criterios; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.7; C4 respecto a CE4.4; C5 respecto a CE5.5 y CE5.6.

Otras capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

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

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

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

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

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con los procesos de diseño y comercialización de productos de pastelería.

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

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

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

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Innovar procedimientos y técnicas con el objetivo de mejorar resultados.

Contenidos:**1. Análisis sensorial de alimentos en pastelería**

Los sentidos humanos y la percepción sensorial de alimentos en pastelería. La influencia de las preferencias en el análisis sensorial en pastelería. Diferencias entre análisis sensorial, técnico, instrumental y hedónico. Terminología básica del análisis sensorial de alimentos en pastelería. Los atributos de los alimentos. Atributos relevantes en pastelería. Medios utilizados en el análisis sensorial de alimentos en pastelería. Percepción de atributos sensoriales básicos. Umbral de detección. Cata: definición, tipos y mecanismos utilizados en la misma. Técnicas de análisis de alimentos. Aplicaciones. Fases de la cata de alimentos. Elementos y útiles necesarios para la cata de alimentos. Utilización de escalas gráficas. Pruebas de análisis sensorial. Principales descriptores: visuales, aromáticos, gustativos y de textura según tipología de alimentos. Elaboración de perfiles sensoriales. Pruebas objetivas en el análisis de alimentos: pruebas discriminatorias y pruebas descriptivas. Pruebas no objetivas en el análisis de alimentos: ensayos hedónicos. Cata de leches y productos lácteos. Cata de productos secos: almendras, avellanas, ciruelas, otros. Cata de productos grasos: aceites, mantequillas, margarinas, otros. Cata de conservas. Cata de harinas. Cata de otros productos de uso en pastelería.

2. Ensayos físicos y químicos básicos en pastelería

Toma de muestras. Conceptos y técnicas básicas aplicables a productos de pastelería. Conceptos básicos de análisis químico e instrumental aplicables a la pastelería. Características físico-químicas de la leche, productos lácteos, productos secos, grasas, harinas, huevos, ovoproductos y azúcares, entre otros productos de uso en pastelería. Ensayos sobre productos de pastelería: leche y productos lácteos, productos secos, grasas, harinas, huevos, ovoproductos, azúcares y otros productos de uso en pastelería.

3. Uso de aditivos y auxiliares tecnológicos en pastelería

Características de los colorantes, conservantes, antioxidantes, emulsionantes y edulcorantes, entre otros. Clasificación según su función tecnológica: colorantes, conservantes, antioxidantes, emulsionantes y edulcorantes, entre otros. Condiciones de conservación y utilización.

4. La venta de servicios de pastelería

La oferta de pastelería. Los establecimientos de producción y venta de productos de pastelería. Clasificaciones y características. Fuentes informativas de la oferta de pastelería. Identificación y uso. Pedidos. Configuraciones del canal en la venta de productos de pastelería. Tipos de tarifas y condiciones de aplicación. Tipos de cobro.

5. El diseño de ofertas de pastelería

Tendencias alimentarias y composición de ofertas de pastelería. Elementos de una oferta de pastelería. Clasificación. Variables que influyen en la elaboración de las ofertas de pastelería. Planificación y diseño de ofertas de pastelería. Aspecto físico de las ofertas de pastelería: Principios básicos para elaborar la oferta. Presentación. Merchandising de la carta/oferta de productos. Higiene, dietética y nutrición: Conceptos básicos. Relación entre grupos de alimentos y nutrientes que los componen. Caracterización de los grupos de alimentos. Alimentación y salud. Comportamiento y hábitos alimentarios.

6. El análisis de la situación en el sector de la pastelería

Análisis del mercado. Tendencias del mercado. Cuotas de mercado. Análisis de la competencia. Identificación y descripción de los competidores. La ventaja competitiva o diferencial. La investigación comercial y sus tipos. Cuestionarios. Tabulación y análisis. Análisis del consumidor. Necesidades y motivaciones. Roles de compra. Segmentación y selección de un público objetivo. El DAFO. Determinación de las debilidades, las amenazas, las fortalezas y las oportunidades. Análisis del posicionamiento. Concepto e identificación del mismo.

7. Comunicación y atención al cliente y técnicas de ventas y negociación para establecimientos de producción y venta de productos de pastelería.

La comunicación interpersonal. El proceso de la comunicación: Barreras. Saber escuchar. Saber preguntar. La comunicación no-verbal. La comunicación telefónica. Necesidades humanas y motivación: El proceso decisorio. Las expectativas de los clientes. Técnicas para determinar las expectativas de los clientes con respecto a un servicio. La satisfacción de las expectativas como concepto de calidad de un servicio. Los estándares de calidad de un servicio. Identificación de condiciones adversas a la calidad. Tipología de clientes: Análisis y comparación de las técnicas de comunicación más adecuadas a los diferentes tipos de clientes. Aplicaciones. La atención al cliente: Actitud positiva y actitud pro-activa. La empatía. Los esfuerzos discrecionales. Simulaciones. Los procesos de ventas: Fases de la venta y técnicas aplicables. Simulaciones. La negociación: Elementos básicos. La planificación de la negociación. Estrategias y técnicas. Aplicaciones. Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas: Aplicación de procedimientos. Normativa. Normas deontológicas, de conducta y de imagen personal de los profesionales de la comercialización de ofertas gastronómicas

8. El Marketing y la promoción de ventas en los establecimientos de producción y venta de pastelería.

Concepto de Marketing. El Marketing de servicios. Especificidades. Segmentación del mercado. El mercado objetivo. El Marketing Mix. Elementos. Estrategias. Políticas y directrices de marketing. El Plan de Marketing: Características. Fases de la elaboración del plan de marketing. Planificación de medios. Marketing directo. Técnicas. Argumentarios. Planes de promoción de ventas: La promoción de ventas en los establecimientos de pastelería. La figura del promotor de ventas y su cometido. Programación y temporalización de las acciones de promoción de ventas. Obtención de información sobre clientes y

creación de bases de datos de clientes actuales y potenciales. Normativa legal sobre bases de datos personales. Diseño de soportes para el control y análisis de las actividades de promoción de ventas. Decisores y prescriptores. El merchandising. Elementos de merchandising propios de los establecimientos de pastelería.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.
- Taller de pastelería y repostería de 75 m²
- Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el diseño y comercialización de productos de pastelería, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Ingeniero/a Técnico/a, Diplomado/a, Arquitecto/a Técnico/a, titulaciones de grado equivalentes o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 7: ADMINISTRACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE PRODUCCIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS DE PASTELERÍA

Nivel: 3

Código: MF1781_3

Asociado a la UC: Dirigir y gestionar un establecimiento de producción y venta de productos de pastelería

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Desarrollar proyectos de negocios de pastelería con el objeto de analizar su grado de viabilidad.

CE1.1 Identificar los puntos necesarios para redactar pequeños proyectos de negocio en pastelería.

CE1.2 En un supuesto práctico de desarrollo de proyectos de negocios en pastelería:

- *Analizar la oferta y la demanda del mercado de pastelería para determinar las características del producto o servicio.*
- *Describir las características de los equipamientos y espacios necesarios para valorar la inversión necesaria*
- *Documentar la distribución de los equipamientos, espacios y flujos de actuación de las personas para delimitar las necesidades iniciales.*
- *Describir las características que identifican el producto o servicio para analizar su grado de viabilidad*
- *Analizar las diferentes fuentes de financiación para seleccionar las más adecuadas a las características del proyecto.*
- *Determinar la estructura de ingresos, costes, cobros y pagos de forma provisional para determinar la viabilidad del proyecto.*

C2: Analizar la función y el proceso de planificación empresarial y definir planes que resulten adecuados para establecimientos de pastelería.

CE2.1 Describir las fases y pasos lógicos de un proceso de planificación empresarial para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.

CE2.2 Identificar los elementos básicos para establecer un proceso de dirección por objetivos.

CE2.3 En supuestos prácticos de planificación empresarial:

– Formular objetivos para un establecimiento de producción y venta de productos de pastelería en el marco de hipotéticos planes generales de empresa.

– Seleccionar las opciones de actuación más convenientes para la consecución de los objetivos propuestos.

– Plantear los programas que se deriven de tales opciones para determinar los medios humanos y materiales necesarios.

C3: Analizar distintos tipos de estructuras organizativas, funcionales y de relaciones internas y externas para determinar las más adecuadas al establecimiento de producción y venta de productos de pastelería.

CE3.1 Clasificar y caracterizar los diferentes tipos de establecimientos, áreas o departamentos de restauración para su adecuación a un proyecto de negocio.

CE3.2 Describir los factores que determinan una organización eficaz, argumentando su lógica.

CE3.3 Comparar las estructuras y relaciones departamentales más características de los distintos establecimientos, áreas o departamentos de pastelería para identificar la distribución de funciones.

CE3.4 Describir los circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras para garantizar las buenas relaciones interdepartamentales.

CE3.5 Describir las relaciones internas y externas de los establecimientos de producción y venta de productos de pastelería, con otras empresas, áreas o departamentos.

CE3.6 A partir de estructuras organizativas y funcionales de establecimientos de producción y venta de productos de pastelería:

– Evaluar la organización, para efectuar un juicio crítico de las soluciones organizativas adoptadas.

– Proponer soluciones y organigramas alternativos a las estructuras y relaciones interdepartamentales caracterizadas para proponer cambios dirigidos a mejorar la organización.

C4: Aplicar técnicas de selección de personal de establecimientos de producción y venta de productos de pastelería, para definir y cubrir todos y cada uno de los puestos de trabajo.

CE4.1 Describir los puestos de trabajo más característicos de los establecimientos de producción y venta de productos de pastelería, y relacionarlos con diferentes tipos de establecimientos.

CE4.2 Identificar diferentes fuentes de reclutamiento empleadas para selección de personal y relacionarlas con diferentes puestos de trabajo.

CE4.3 En casos prácticos de selección de personal de un establecimiento de producción y venta de productos de pastelería:

– Definir los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada componente de los equipos de trabajo de la unidad.

– Evaluar los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.

– Determinar las técnicas a emplear en el proceso de selección de personal.

- *Identificar las formas de contratación idóneas para la gestión de la plantilla.*
- *Identificar y aplicar las particularidades del convenio colectivo.*

C5: Aplicar técnicas de dirección del personal dependiente, identificando los métodos para involucrarle en los objetivos y motivarle para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de la empresa y sus clientes y desarrolle su profesionalidad.

CE5.1 En supuestos prácticos de aplicación de técnicas de dirección de personal:

- *Relacionar los objetivos y metas de la empresa o área para determinar los medios materiales necesarios para su consecución y las responsabilidades del equipo.*
- *Promover el trabajo en equipo del personal dependiente mediante acciones de motivación que permita mejorar el nivel de esfuerzo y responsabilidad individual.*

CE5.2 En supuestos prácticos de aplicación de técnicas de dirección de personal:

- *Diseñar reuniones y conducirlas de manera que resulten eficaces.*
- *Diseñar acciones formativas del personal para mejorar su profesionalidad.*
- *Describir sistemas de evaluación de la productividad y corrección de las desviaciones.*
- *Diseñar sistemas de incentivos.*

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

C1 respecto a CE1.2; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.6; C4 respecto a CE4.3; C5 respecto a todos sus criterios.

Otras capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos del establecimiento de producción y venta de productos de pastelería.

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

Demostrar un buen hacer profesional en la administración de unidades de producción y venta de productos de pastelería.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Compartir información con el equipo de trabajo.

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

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con la administración de unidades de producción y venta de productos de pastelería.

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

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

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

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

Contenidos:

1. Proyectos de negocio en pastelería

Tipos de empresa en pastelería. Creación de ofertas y productos en pastelería. Maquinaria y equipos necesarios para la puesta en marcha de proyectos de establecimientos de

producción y venta de productos de pastelería. Análisis de la estructura económica y financiera de las empresas de pastelería. Métodos de valoración y selección de inversiones aplicadas a la pastelería.

2. La planificación empresarial en pastelería

La planificación en el proceso de administración empresarial. Principales tipos de planes empresariales. Valoración de la importancia de la revisión periódica de los planes empresariales. Planificación operativa y estratégica. Análisis de debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades.

3. La organización en los establecimientos de pastelería

Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de establecimientos de producción y venta de productos de pastelería. Tipología y clasificación de establecimientos de producción y venta de pastelería. Estructuras y relaciones departamentales y externas características en pastelería. Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan.

4. Definición de puestos de trabajo y selección de personal en pastelería

Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores cualificados en pastelería. Fuentes de reclutamiento. Técnicas de selección de personal. El Estatuto de los Trabajadores. Convenios colectivos que afecten a la pastelería. Formas de contratación laboral. Seguridad Social.

5. La dirección de equipos de trabajo en pastelería

Sistemas de dirección y tipos de mando o liderazgo. La función de dirección. Características del mando. Evaluación de la productividad. Delegación de funciones. Dirección de reuniones. Formación del personal. Motivación del personal. Análisis de herramientas para la toma de decisiones. Simulaciones. Manejo de técnicas de programación del trabajo y medición de tiempos.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.
- Aula de gestión de 45 m².

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la dirección y gestión de un establecimiento de producción y venta de productos de pastelería, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Ingeniero/a Técnico/a, Diplomado/a, Arquitecto/a Técnico/a, titulaciones de grado equivalentes o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 8: PROCESOS ECONÓMICO-FINANCIEROS EN ESTABLECIMIENTOS DE PRODUCCIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS DE PASTELERÍA

Nivel: 3

Código: MF1782_3

Asociado a la UC: Realizar la gestión económico-financiera de un establecimiento de pastelería

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Diseñar y gestionar el presupuesto de una unidad de pastelería, poniendo en marcha y aplicando el control presupuestario y estableciendo y aplicando medidas correctoras para la mejora del negocio.

CE1.1 Definir el concepto de presupuesto y de control presupuestario.

CE1.2 Identificar los principales tipos de presupuestos en departamentos de pastelería.

CE1.3 Definir los distintos sistemas para efectuar presupuestos en departamentos de pastelería.

CE1.4 Definir un sistema de control presupuestario adecuado a un supuesto departamento de pastelería .

CE1.5 En diferentes supuestos de proyectos de pastelería, establecer los principales presupuestos, tales como inversión inicial, ingresos y costes y flujos de tesorería para los periodos de duración de un proyecto con el objetivo de calcular su viabilidad económica.

C2: Registrar operaciones contables de un establecimiento o departamento de pastelería según la normativa vigente en base a una correcta recepción y control de la documentación.

CE2.1 Explicar la importancia de la contabilidad como instrumento de apoyo de la gestión económica en los negocios de restauración.

CE2.2 Relacionar los diferentes sistemas y procedimientos de seguridad aplicables a la gestión, depósito, custodia y archivo de documentos, con las diferentes estructuras de la organización.

CE2.3 Identificar y describir los elementos patrimoniales propios de negocios de pastelería.

CE2.4 Identificar los hechos contables más usuales que se producen en un establecimiento de pastelería, conociendo y adecuando los documentos justificativos de los mismos.

CE2.5 Explicar los procedimientos de control de facturas de proveedores y formalizar informes de incidencias y solicitudes de regularización de cargos incorrectos.

CE2.6 Definir el proceso contable básico, aplicando las normas en vigor de carácter contable.

CE2.7 Identificar y describir la liquidación de los principales impuestos que le son de aplicación a un establecimiento o departamento de pastelería.

C3: Analizar la gestión y control de las cuentas de clientes, desarrollando las operaciones que le son inherentes, con el fin de lograr liquidar en tiempo y forma los saldos de los mismos.

CE3.1 Describir los procedimientos de facturación, control de cuentas de crédito, cobro y reintegro a clientes y emitir documentos justificativos de cobros y pagos.

CE3.2 Comprobar el derecho a devoluciones por supuestos servicios no disfrutados y cargados, formalizando las comunicaciones a proveedores y documentos que fuesen necesarios.

CE3.3 Registrar en los soportes de ventas, los importes de los derechos de uso de servicios o productos vendidos.

CE3.4 Archivar la documentación según los procedimientos establecidos.

CE3.5 Emitir documentos en relación al estado de situación de cuentas de clientes.

CE3.6 En supuestos prácticos de cobro a clientes, describir las gestiones necesarias y resolver discrepancias, generando los correspondientes documentos contable-administrativos.

CE3.7 En un supuesto práctico de gestión económica, realizar los apuntes que procedan en los registros de caja y cuentas bancarias, en respuesta a casos definidos, con la máxima precisión.

C4: Desarrollar las operaciones de liquidación de los saldos con proveedores y de gestión de tesorería y control de cuentas de cajas y bancos, realizando las comprobaciones necesarias con la precisión y exactitud requeridas, con el fin de evitar situaciones de insolvencias financieras.

CE4.1 Diferenciar, describir y formalizar diferentes documentos de pago, identificando y aplicando la legislación mercantil vigente.

CE4.2 Formalizar impresos administrativos, precontables y contables para registrar operaciones de tesorería.

CE4.3 Formalizar resúmenes periódicos de movimientos de caja.

CE4.4 En supuestos prácticos de gestión de tesorería, efectuar controles de cuenta de caja, realizando los correspondientes arqueos y resolviendo diferencias entre saldos reales y apuntes realizados.

CE4.5 En supuestos prácticos de control de cuentas de cajas y bancos, realizar cuadros con extractos de los bancos y resolver diferencias entre los apuntes de las entidades financieras y los libros y registros de cuentas bancarias del establecimiento o departamento de pastelería.

CE4.6 Describir las medidas de seguridad necesarias para evitar robos o pérdidas.

CE4.7 Argumentar la necesidad de desarrollar las operaciones de gestión de tesorería con la mayor precisión y un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.

C5: Analizar y controlar los resultados obtenidos por un establecimiento, área o departamento de pastelería, con la intención de optimizar los mismos en periodos venideros.

CE5.1 Analizar el balance de un establecimiento, área o departamento y determinar su equilibrio a corto y largo plazo.

CE5.2 Analizar la cuenta de resultados de un establecimiento o departamento de pastelería y determinar su rentabilidad con respecto a periodos anteriores o a la competencia.

CE5.3 Analizar la rentabilidad parcial, en caso de que existiese, de los distintos puntos de venta del establecimiento o departamento de pastelería.

CE5.4 En un supuesto práctico de gestión económica, ejecutar el control de costes, a través del cálculo de consumos teóricos y consumos reales y su comparativa.

CE5.5 Diseñar y aplicar medidas correctoras de costes de forma que corrijan las posibles desviaciones que se detecten.

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

C1 respecto a CE1.4 y CE1.5; C2 respecto a CE2.5 y CE2.6; C3 respecto a CE3.6 y CE3.7; C4 respecto a CE4.4 y CE4.5; C5 respecto a CE5.4.

Otras capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

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

Demostrar un buen hacer profesional en la gestión de los procesos económico-financieros en establecimientos de pastelería.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Mostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

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

Mostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

E emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Mostrar responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

Contenidos:

1. El control presupuestario en negocios de pastelería

Definiciones. Tipos de presupuesto. Métodos de presupuestar. Las desviaciones. El análisis de las desviaciones. Las acciones correctoras.

2. Procesos administrativos en las empresas de pastelería

Procesos administrativos internos en las empresas de pastelería. Soportes documentales y registros. Programas informáticos de gestión interna. Programas de gestión de alimentos y bebidas. Aplicación de procedimientos. Medios de almacenamiento y tratamiento de la información. Aplicaciones. Control de correspondencia. Gestión de almacén. Gestión de inventarios. Control de existencias de documentos. Gestión de anticipos y depósitos. Gestión de facturación y cobro. Gestión de los medios de pago al contado. Tarjetas de crédito y débito. Condiciones para la aceptación de cheques y pagarés. El pago aplazado. La financiación externa. Acuerdos comerciales con concesión de crédito a clientes: términos económicos habitualmente considerados. La investigación sobre la solvencia de los clientes. Riesgos y alternativas. Las devoluciones por servicios no prestados. Gestión de reembolsos. Control de cuentas de crédito. Cobro y reintegro a clientes. Procedimientos ante impagos.

3. Gestión de tesorería y control de cuentas de cajas y bancos aplicadas a pastelería

Legislación vigente aplicable a la gestión de cuentas de caja y bancos. Documentos de pago: identificación, diferenciación, formalización. Normativa aplicable. Registro de movimientos de caja y formalización de los impresos administrativos precontables y contables. Realización de controles de caja solventando los desfases. Análisis de extractos de cuentas bancarias, resolviendo desfases con los libros y registros de cuentas bancarias de la pastelería. Análisis de las medidas de seguridad relacionadas con la documentación contable y el efectivo.

4. Procesos contables en negocios de pastelería

Contabilidad básica: Concepto y objetivos de la Contabilidad. Los libros de contabilidad. El patrimonio. El plan general de contabilidad. El proceso contable básico en las empresas de pastelería. Los principales impuestos en las empresas de pastelería y su liquidación. Las cuentas anuales. Las amortizaciones y las provisiones. Los costes: Definición y clases de costes. Cálculo de costes de materias primas. Aplicación de métodos de control de consumos. Cálculo del punto muerto.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.
- Aula de gestión de 45 m².

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de la gestión económico-financiera de un establecimiento de pastelería, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Ingeniero/a Técnico/a, Diplomado/a, Arquitecto/a Técnico/a, titulaciones de grado equivalentes o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 9: SEGURIDAD, HIGIENE Y PROTECCIÓN AMBIENTAL EN HOSTELERÍA

Nivel: 2

Código: MF0711_2

Asociado a la UC: Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Reconocer y aplicar las normas y medidas vigentes y necesarias para asegurar la calidad higiénico-sanitaria de la actividad de hostelería.

CE1.1 Identificar e interpretar las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con instalaciones, locales y utillaje de hostelería.

CE1.2 Estimar las consecuencias para la salubridad de los productos y seguridad de los consumidores de la falta de higiene en los procesos y medios de producción o servicio y en los hábitos de trabajo.

CE1.3 Identificar los requisitos higiénico-sanitarios que deben cumplir las instalaciones y equipos de hostelería.

CE1.4 Identificar y aplicar las medidas de higiene personal y reconocer todos aquellos comportamientos o actitudes susceptibles de producir una contaminación en cualquier tipo de alimentos.

CE1.5 Describir las principales alteraciones sufridas por los alimentos, identificando los agentes causantes de las mismas, su origen, mecanismos de transmisión y multiplicación.

CE1.6 Clasificar y explicar los riesgos y principales toxiinfecciones de origen alimentario y sus consecuencias para la salud y relacionarlas con las alteraciones y agentes causantes.

CE1.7 Explicar los sistemas y procedimientos adecuados para la gestión y eliminación de residuos en la actividad de hostelería.

CE1.8 Identificar, clasificar y comparar los distintos productos y tratamientos de limpieza, tales como la desinfección, esterilización, desinsectación y desratización, y sus condiciones de empleo.

CE1.9 En supuestos prácticos de limpieza, desinfección, desinsectación, desratización, debidamente caracterizados:

- *Identificar todas aquellas acciones de higiene y comportamiento personal que se deben adoptar.*
- *Seleccionar los productos y tratamientos utilizables.*
- *Fijar los parámetros objeto de control.*

- Enumerar los equipos necesarios.
- Establecer la frecuencia del proceso de higienización.
- Realizar diestramente las operaciones necesarias para limpiar, desinfectar, desinsectar y desratizar.

C2: Evaluar la problemática ambiental originada en la actividad de hostelería y el control de los residuos producidos.

CE2.1 Clasificar los distintos tipos de residuos generados de acuerdo con su origen, estado, reciclaje y necesidad de depuración.

CE2.2 Reconocer los efectos ambientales de los residuos, contaminantes y otras afecciones originadas por la actividad de hostelería.

CE2.3 Reconocer los parámetros que posibilitan el control ambiental en los procesos de hostelería y de depuración de residuos.

CE2.4 Jerarquizar las medidas adoptables para la protección ambiental en hostelería.

CE2.5 Describir las técnicas de recogida, selección, reciclado, depuración, eliminación y vertido de residuos.

C3: Adoptar las medidas de seguridad y controlar su cumplimiento en todas las situaciones de trabajo de la actividad de hostelería.

CE3.1 Analizar los factores y situaciones de riesgo para la seguridad y las medidas de prevención y protección aplicables en la actividad de hostelería.

CE3.2 Interpretar los aspectos más relevantes de la normativa y de los planes de seguridad relativos a: derechos y deberes del trabajador y de la empresa, reparto de funciones y responsabilidades, medidas preventivas, señalizaciones, normas específicas para cada puesto, actuación en caso de accidente y de emergencia.

CE3.3 Identificar los riesgos o peligros más relevantes en la actividad de hostelería y analizar las medidas de seguridad aplicables en el diseño del local e instalaciones, condiciones ambientales, estado del puesto de trabajo, entorno y servidumbres, medidas de seguridad y protecciones de maquinarias, señalización de situaciones de riesgo y emergencias, equipos de protección individuales, toxicidad o peligrosidad y manejo apropiado de los productos.

CE3.4 Identificar y aplicar las pautas de actuación adoptables en situaciones de emergencia y en caso de accidentes, como el manejo de equipos contra incendios, procedimientos de control, aviso y alarma, técnicas sanitarias básicas y de primeros auxilios y planes de emergencia y evacuación.

C4: Valorar la importancia del agua y de las fuentes de energía e identificar las medidas para su uso eficiente en las actividades de hostelería.

CE4.1 Relacionar el uso de las fuentes de energía en un establecimiento de hostelería.

CE4.2 Reconocer el uso de las energías renovables y sus posibilidades en un establecimiento de hostelería.

CE4.3 Identificar las instalaciones eléctricas, de gas y otras de un establecimiento de hostelería y los puntos críticos donde pueden presentar disfunciones.

CE4.4 Analizar buenas prácticas en el consumo del agua y de la energía en un establecimiento de hostelería e identificar posibles acciones que supongan su disminución.

CE4.5 Caracterizar un programa de mantenimiento preventivo y correctivo.

CE4.6 Identificar y valorar los distintos métodos para el tratamiento de las aguas.

CE4.7 En supuestos prácticos de establecimientos de hostelería debidamente caracterizados:

- Valorar la repercusión económica del uso eficiente del agua y de la energía.*
- Explicar un programa de ahorro de agua y de energía y sus medidas de seguimiento y control.*
- Relacionar las medidas que pueden repercutir en el ahorro de agua y de energía.*

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

C1 respecto a: CE1.4 y CE1.9; C3 respecto a: CE3.4.

Otras capacidades:

Respetar y demostrar sensibilidad ambiental.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Cumplir con las normas de correcta prestación del servicio.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Demostrar un buen hacer profesional.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

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

Demostrar responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

Contenidos:

1. Higiene alimentaria y manipulación de alimentos

Normativa general de higiene aplicable a la actividad.

Alteración y contaminación de los alimentos: conceptos, causas y factores contribuyentes.

Fuentes de contaminación de los alimentos: físicas, químicas y biológicas.

Principales factores que contribuyen al crecimiento bacteriano.

Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos; aplicaciones.

Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos.

Calidad Higiénico-Sanitaria: conceptos y aplicaciones.

Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC).

Guías de prácticas correctas de higiene (GPCH). Aplicaciones.

Alimentación y salud: Riesgos para la salud derivados de una incorrecta manipulación de alimentos. Conceptos y tipos de enfermedades transmitidas por alimentos. Responsabilidad de la empresa en la prevención de enfermedades de transmisión alimentaria.

Personal manipulador: Requisitos de los manipuladores de alimentos. Reglamento. Salud e higiene personal: factores, medidas, materiales y aplicaciones. Vestimenta y equipo de trabajo autorizados. Gestos. Heridas y su protección. Asunción de actitudes y hábitos del manipulador de alimentos. Importancia de las buenas prácticas en la manipulación de alimentos.

2. Limpieza de instalaciones y equipos de hostelería

Concepto y niveles de limpieza.

Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos.

Procesos de limpieza: desinfección, esterilización, desinsectación y desratización.
Productos de limpieza de uso común: Tipos, clasificación. Características principales de uso.
Medidas de seguridad y normas de almacenaje. Interpretación de las especificaciones.
Sistemas, métodos y equipos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos.
Procedimientos habituales: tipos y ejecución.
Técnicas de señalización y aislamiento de áreas o equipos.

3. Incidencia ambiental de la actividad de hostelería

Agentes y factores de impacto.
Tratamiento de residuos: Manejo de residuos y desperdicios. Tipos de residuos generados.
Residuos sólidos y envases. Emisiones a la atmósfera. Vertidos líquidos.
Normativa aplicable sobre protección ambiental.
Otras técnicas de prevención o protección.

4. Gestión del agua y de la energía en establecimientos de hostelería

Consumo de agua. Buenas prácticas ambientales en el uso eficiente del agua.
Consumo de energía. Ahorro y alternativas energéticas. Buenas prácticas ambientales en el uso eficiente de la energía.

5. Buenas prácticas ambientales en los procesos productivos de establecimientos de hostelería

Compras y aprovisionamiento.
Elaboración y servicio de alimentos y bebidas.
Limpieza, lavandería y lencería.
Recepción y administración.
Mantenimiento.

6. Seguridad y situaciones de emergencia en la actividad de hostelería

Seguridad: Factores y situaciones de riesgo más comunes. Identificación e interpretación de las normas específicas de seguridad. Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material característicos de la actividad de hostelería. Medidas de prevención y protección: En instalaciones. En utilización de máquinas, equipos y utensilios. Equipamiento personal de seguridad. Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa.
Situaciones de emergencia: Procedimientos de actuación, aviso y alarmas. Incendios. Escapes de gases. Fugas de agua o inundaciones. Planes de emergencia y evacuación. Primeros auxilios.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la actividad, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Diplomado y de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.