



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

HOTJ0111 Operaciones para el Juego en Establecimientos de Bingo

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

Este curso se ajusta al itinerario formativo del Certificado de Profesionalidad HOTJ0111 Operaciones para el Juego en Establecimientos de Bingo certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal que permitirá al alumnado adquirir las competencias profesionales para realizar las operaciones auxiliares y de venta de cartones propias de una sala de juego de bingo, realizar las actividades referidas a la locución de números y pago de premios en salas de bingo, así como comunicarse con diferentes interlocutores habituales de establecimientos de juegos de azar.

CONTENIDOS

MÓDULO 1. MF1765_1 ADMISIÓN Y CONTROL DE CLIENTES EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS DE AZAR

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ADMISIÓN Y CONTROL DE CLIENTES EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS DE AZAR

1. Tipos de establecimientos de juego de azar
2. Admisión de clientes en establecimientos de juegos de azar
3. Normativa relacionada con la admisión de clientes

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROTOCOLOS HABITUALES EN LA ADMISIÓN DE CLIENTES

1. Proceso de admisión de clientes:
2. Proceso de cierre del puesto
3. Proceso de cobro de entradas:
4. Anomalías e incidencias en los procesos de admisión y control de clientes

UNIDAD DIDÁCTICA 3. UTILIZACIÓN DE MEDIOS INFORMÁTICOS, TECNOLÓGICOS Y DE COMUNICACIÓN EN LA ADMISIÓN Y CONTROL DE CLIENTES EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS DE AZAR

1. Manejo de medios informáticos habituales:
2. Utilización de programas informáticos habituales: bases de datos
3. Utilización de medios de comunicación internos y externos habituales: teléfono
4. Utilización de medios tecnológicos habituales en el cobro de entradas y arqueo de caja
5. Medidas de prevención en la utilización de medios informáticos, tecnológicos y de comunicación

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LA ADMISIÓN Y CONTROL DE CLIENTES EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS DE AZAR:

1. Riesgos físicos
2. Riesgos psicológicos
3. Riesgos relacionados con la higiene

MÓDULO 2. MF1766_1 VENTA DE CARTONES DE BINGO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN EN LA VENTA, COBRO Y LIQUIDACIÓN DE CARTONES DE JUEGO DE BINGO

1. El puesto de venta de cartones de bingo:
2. Normativa relacionada con la venta de cartones
3. Protocolos de actuación habituales
4. Posibles anomalías e incidencias en los procesos de venta, cobro y liquidación de cartones de juego de bingo

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONTROL DE LA ZONA INHERENTE AL PUESTO DE VENTA DE CARTONES DE BINGO

1. Normativa referida al control de zonas durante el desarrollo del juego del bingo
2. Protocolos de control habituales:
3. Equipamiento y material utilizado en el control de la zona
4. Posibles anomalías e incidencias en los procesos de control de zona asignada durante el desarrollo del juego de bingo

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LAS

ACTIVIDADES PROFESIONALES VINCULADAS CON LA VENTA DE CARTONES A CLIENTES EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS DE AZAR

1. Riesgos físicos
2. Atención a clientes conflictivos
3. Riesgos psicológicos
4. Riesgos relacionados con la higiene
5. Calidad del ambiente
6. Calidad del ambiente

MÓDULO 3. MF1767_1 LOCUCIÓN Y PAGO DE PREMIOS EN SALAS DE BINGO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROTOCOLOS Y TÉCNICAS DE LOCUCIÓN DE NÚMEROS EN SALAS DE BINGO

1. Puesto de locución de números en el juego del bingo
2. Estructura física, organizativa y funcional
3. Relaciones con otro personal implicado en el juego del bingo
4. Manejo y mantenimiento de equipos y materiales
5. Protocolos habituales en la locución de números:
6. Posibles anomalías e incidencias durante la locución de números

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PAGO DE PREMIOS Y FINALIZACIÓN DE PARTIDAS EN LAS SALAS DE BINGO

1. Personal implicado en el pago de premios y funciones
2. Normativa referida al pago de premios
3. Protocolos habituales
4. Posibles incidencias y reclamaciones relacionadas con el pago de premios

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LA LOCUCIÓN DE NÚMEROS EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS DE AZAR

1. Calidad del ambiente y su prevención
2. Riesgos físicos
3. Riesgos psicológicos y riesgos relacionados con la higiene
4. Atención a clientes conflictivos

MÓDULO 4. MF1768_1 OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS DE AZAR

UNIDAD DIDÁCTICA 1. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS DE AZAR

1. La comunicación :
2. Tipos de clientes habituales en función de los juegos y de los establecimientos:
3. Aplicación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales
4. Reglas básicas de habilidad social e imagen personal habituales en establecimientos de juegos de azar

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN CON CLIENTES FRENTE A QUEJAS Y RECLAMACIONES:

1. Quejas y reclamaciones de clientes habituales en establecimientos de juegos de azar
2. Procesos de comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones
3. Seguridad personal en caso de conflicto con clientes

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN INTERNA EFECTIVA EN

ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS DE AZAR

1. Flujos de comunicación habituales en establecimientos de juegos de azar:
2. Procesos de comunicación interpersonal en el trabajo:
3. Aplicación de pautas básicas para el tratamiento de conflictos internos en establecimientos de juegos de azar:
4. El conflicto como oportunidad de mejora



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es