



ESCUELA DE
TURISMO & GASTRONOMÍA
DE LOS PIRINEOS

MÁSTER EN OPERATIVA EN SALA DE BINGO

TUR067

www.escuelaturismopirineos.com



Certificación universitaria internacional

Escuela asociada a:





DESTINATARIOS

El **Máster en Operativa en Sala de Bingo** está dirigido a todas aquellas personas interesadas en ampliar sus conocimientos o enfocar su carrera profesional hacia el ámbito de los juegos de azar y las salas recreativas. Por un lado, esta formación dotará al alumno de todos los conocimientos relacionados con la admisión y control de clientes en establecimientos de estas características. Seguidamente, el contenido formativo de este Máster hará que el alumno adquiera las habilidades necesarias para diseñar, planear y ejecutar planes y protocolos de actuación en la venta, cobro y liquidación de cartones de juego de bingo. Por otro lado, también estudiará la normativa referida a estos establecimientos y la referida al pago de premios de juegos de azar. Finalmente, el estudiante también aprenderá las principales técnicas de comunicación interna y externa en este sector.



MODALIDAD

Puedes elegir entre:

- **A DISTANCIA:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu domicilio el pack formativo que consta de los manuales de estudio y del cuaderno de ejercicios.
- **ONLINE:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu correo electrónico las claves de acceso a nuestro Campus Virtual donde encontrarás todo el material de estudio.

El alumno puede solicitar **PRÁCTICAS GARANTIZADAS** en empresas. Mediante este proceso se suman las habilidades prácticas a los conceptos teóricos adquiridos en el curso. Las prácticas serán presenciales, de 3 meses aproximadamente, en una empresa cercana al domicilio del alumno.



DURACIÓN

La duración del curso es de 1500 horas.



IMPORTE

Importe Original: 2400€

Importe Actual: 1200€



CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el "MÁSTER EN OPERATIVA EN SALA DE BINGO", de la ESCUELA DE TURISMO&GASTRONOMÍA DE LOS PIRINEOS avalada por nuestra condición de socios de la CECAP, máxima institución española en formación y de calidad.

Los diplomas, además, llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez de los contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

El alumno tiene la opción de solicitar junto a su diploma un Carné Acreditativo de la formación firmado y sellado por la escuela, válido para demostrar los contenidos adquiridos.

Además, podrá solicitar una Certificación Universitaria Internacional de la Universidad Católica de Cuyo-DQ con un reconocimiento de 60 ECTS.



CONTENIDO FORMATIVO

MÓDULO 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 arqueado 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. 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. 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. 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