

Teitl y Swydd: Derbynnydd Corfforaethol / Gweithredwr Switsfwrdd

Uned/Ysgol: Yr Amgylchedd ac Ystadau

Gradd: 2 A/B

HERA: FACTS19

Pwrpas craidd y rôl

Ein Derbynnyddion Corfforaethol / Gweithredwyr Switsfwrdd yw'r pwynt cyswllt cyntaf y bydd ymwelwyr, myfyrwyr a chydweithwyr yn ei gael wrth ymweld, neu gysylltu ag un o'n campysau. Defnyddiant eu sgiliau gofal rhagorol i gwsmeriaid i ddarparu profiad cadarnhaol tra'n cynorthwyo defnyddwyr gwasanaeth gyda'u hymholiadau. Yn y sefyllfa hon maent yn meithrin dealltwriaeth fanwl o'r brifysgol, ac yn darparu gwasanaeth effeithlon sy'n canolbwyntio ar y cleient i fyfyrwyr, ymwelwyr a staff ar amrywiaeth o lefelau.

Cyfrifoldebau a chyfraniadau allweddol

- Croesawu ymwelwyr i'r campws, magu dealltwriaeth o ofynion defnyddwyr gwasanaeth cefnogi eu teithio i gyrchfannau ar draws y campws.
- Darparu gwasanaeth switsfwrdd proffesiynol ac effeithlon, gan ymateb i bob galwad fewnol ac allanol.
- Cefnogaeth gydag ymholiadau cyffredinol, cymryd a throsglwyddo negeseuon, derbyn a dosbarthu cardiau mynediad ac allweddi.
- Cofnodi a dilyn y prosesau perthnasol ar gyfer eiddo a ganfuwyd/coll.
- Cynorthwyo gyda digwyddiadau a gynhelir ar y campws a chefnogi mynychwyr.
- Prosesu archebion cerbydau Met Caerdydd, parcio i ymwelwyr a gweithredu rhwystrau mynediad i gerbydau.
- Cynorthwyo gyda gweithdrefnau gwacáu mewn argyfwng a galw'r gwasanaethau brys pan fo angen.
- Gweithredu fel cyswllt cyfathrebu canolog rhwng cydweithwyr campws a Thîm Gwasanaethau'r Campws.
- Paratoi a darparu adroddiadau trosglwyddo i gydweithwyr a swyddogion Diogelu'r Campws.
- Cefnogaeth gyda thasgau gweinyddol a chyfrifoldebau'r Tîm Gwasanaethau Campws.

- Pan fo angen darparu cefnogaeth lafar i ddefnyddwyr gwasanaeth trwy gyfrwng y Gymraeg.

Manyleb Person

Cymwysterau Hanfodol ac Aelodaeth Broffesiynol

- Lleiafswm o 3 TGAU (Gradd C neu uwch) neu gyfwerth, gan gynnwys Saesneg.

Profiad, gwybodaeth a sgiliau hanfodol

1. Dealltwriaeth ragorol o sut i ddarparu gofal cwsmer gwyb, gan gefnogi ymholiadau mewn modd cwrtais, cymwynasgar a gwybodus.
2. Gwybodaeth ymarferol o becynnau Microsoft Office gan gynnwys Word, Excel ac Outlook.
3. Sgiliau cyfathrebu clir yn ysgrifenedig, dros y ffôn ac wyneb yn wyneb, yn gallu rhyngweithio â, a rheoli disgwyliadau amrywiaeth o ddefnyddwyr gwasanaeth.
4. Profiad o weithio mewn amgylchedd sy'n canolbwyntio ar y cwsmer.
5. Profiad o ateb a throsglwyddo galwadau ffôn.
6. Sgiliau trefnu rhagorol, yn gallu cefnogi tasgau a blaenoriaethau lluosog ar yr un pryd, gan sicrhau cefnogaeth amserol.
7. Sgiliau gweithio mewn tîm gwyb, gallu cyfathrebu blaenoriaethau gyda chydweithwyr a gweithio fel tîm cydlynol i ddarparu gwasanaeth gwyb.
8. Y gallu i gyfathrebu drwy gyfrwng y Gymraeg mewn amgylchedd proffesiynol.

(Dymunol)

1. Gwybodaeth am ddeddfwriaeth lechyd a Diogelwch ac yn gallu gweithredu.

Lefel iaith a disgrifydd cyffredinol	Gwrando	Darllen	Siarad	Ysgrifennu
A1 – Dechreuwr Yn gallu deall a defnyddio ymadroddion bob dydd cyfarwydd ac ymadroddion sylfaenol iawn yn y Gymraeg.				Dymunol
A2 - Defnyddiwr sylfaenol Yn gallu delio â gwybodaeth syml, syml a chyfathrebu mewn Cymraeg sylfaenol.		Hanfodol		
B1 - Defnyddiwr canolradd Yn gallu cyfathrebu, i lefel gyfyngedig, yn Gymraeg am bethau cyfarwydd a/neu waith.				
B2 - Defnyddiwr canolradd uwch Yn gallu mynegi fy hun yn Gymraeg ar ystod o bynciau a deall y rhan fwyaf o sgwrs gyda siaradwr brodorol.	Hanfodol		Hanfodol	
C1 - Defnyddiwr rhugl Yn gallu cyfathrebu'n rhugl yn y Gymraeg.				
C2 - Prif ddefnyddiwr Yn gallu cyfathrebu'n rhugl ar faterion cymhleth ac arbenigol yn Gymraeg.				

Gwybodaeth ategol

Mae'r Brifysgol yn sefydliad deinamig, ac efallai y bydd angen newidiadau o bryd i'w gilydd. Ni fwriedir i'r disgrifiad swydd a manyleb y person fod yn hollgynhwysfawr.

Mae'r Brifysgol wedi ymrwymo i'r safonau ymddygiad moesegol a phroffesiynol uchaf. Felly, disgwylir i bob gweithiwr roi sylw dyledus i effaith eu hymddygiad a'u hymddygiad personol ar y Brifysgol, myfyrwyr, cydweithwyr, rhanddeiliaid busnes a'n cymuned. Rhaid i bob cyflogai ddangos ei fod yn glynu wrth ein Cod Ymddygiad Proffesiynol. Yn ogystal, dylai pob gweithiwr roi sylw arbennig i'w gyfrifoldebau o dan bolisïau a gweithdrefnau Prifysgol Metropolitan Caerdydd.