Disgrifiad Swydd: Swyddi Gwasanaethau Proffesiynol



|  |  |
| --- | --- |
| Cyfadran/Adran:  | Gwasanaethau Digidol |
| Teitl y Swydd:  | Technegydd (Clyweledol) 2il Linell y Ddesg Wasanaeth TG |
| Adran/Pwnc:  | Rheoli Gwasanaethau Digidol  |
| Cyflog: | Gradd 5 £25,138 - £27,979  |
| Oriau Gwaith:  | 35 awr yr wythnos.Oriau gwasanaeth arferol yn ystod tymor y Brifysgol yw 7am tan 6pm pum niwrnod yr wythnos (sy'n gallu newid). Bydd gan ddeiliad y swydd ymagwedd hyblyg at batrymau gwaith a pharodrwydd i addasu. Gall hyn gynnwys gweithio oriau ansafonol i gyflawni gweithgareddau, gan gynnwys diwrnodau agored, cyfnodau pan fydd myfyrwyr yn cyrraedd a digwyddiadau allweddol eraill y Brifysgol.  |
| Contract:  | Swydd barhaol yw hon  |
| Lleoliad:  | Bydd yr ymgeisydd llwyddiannus yn gweithio'n bennaf yn un o'n dau brif gampws, ond bydd yn rhaid iddo weithio mewn modd ystwyth ar draws y ddau gampws o bryd i'w gilydd.  |

|  |  |
| --- | --- |
| Cyflwyniad  | Mae Prifysgol Abertawe yn sefydliad blaengar sy'n cydbwyso addysg ac ymchwil, sydd wedi cael ei gynnwys ymysg y 30 sefydliad gorau mewn tablau cynghrair yn ddiweddar, ac sydd wedi cynnal ei berfformiad rhagorol o ran profiad myfyrwyr a chyflogadwyedd. Mae gweithio ym Mhrifysgol Abertawe yn cynnig cyfle i chi weithio gyda phobl sy’n llawn ysbrydoliaeth ar amrywiaeth o brosiectau i wella'r profiad i staff a myfyrwyr a chefnogi ymchwil a fydd yn gwneud gwahaniaeth go iawn i’r byd. Mae'r Brifysgol a’r Gwasanaethau TG yn annog pobl i feddwl yn wahanol, gan gynnig cyfleoedd i roi cynnig ar ymagweddau a dulliau newydd, a hwyluso’r meddylfryd gwahanol hwn wrth sicrhau y diwellir anghenion busnes ar yr un pryd.  |
| Gwybodaeth gefndirol  | Mae'r Gwasanaethau Digidol yn cael eu trawsnewid yn gyflym a bydd ail-lunio ein darpariaeth Desg Wasanaeth i fodloni heriau cefnogi a galluogi buddsoddiad ehangach gwerth £20m yn y Gwasanaethau TG (mewn meysydd megis Seiberddiogelwch a Rhwydweithio) yn elfen sylfaenol allweddol.  Y weledigaeth fydd ailgysylltu ein darpariaeth cymorth TG ag anghenion ein cwsmeriaid, proffesiynoli ein gwasanaethau, arbed amser i bawb a phontio'r bylchau gallu sydd gennym.  Tîm y Ddesg Wasanaeth yw wyneb cyhoeddus y Gwasanaethau Digidol, gan osod safonau o ran hyrwyddo cwsmeriaid ac ymgysylltu â nhw. Cynnig cymorth arbenigol, cyngor a chymryd cyfrifoldeb am ymateb i ddigwyddiadau a datrys problemau cwsmeriaid mewn ffordd brydlon ac effeithlon fydd y conglfeini wrth wireddu ein gweledigaeth.  A chithau'n Dechnegydd 2il Linell y Ddesg Wasanaeth TG sy'n arbenigo mewn cymorth clyweledol, byddwch yn gwneud cyfraniad allweddol at ddarparu gwasanaeth cymorth clyweledol proffesiynol sy'n canolbwyntio ar gwsmeriaid.  Defnyddio eich profiad a'ch sgiliau (yn ogystal â phrofiad a sgiliau aelodau eraill eich tîm a chydweithwyr yn y Gwasanaethau TG yn ehangach) i ymdrin â digwyddiadau ar draws y dirwedd TG a chlyweledol fydd prif her y rôl hon.  |
| Prif Ddiben y Swydd   | 1. Gan adrodd yn uniongyrchol i'r Cydlynydd Clyweledol 2il Linell, bydd Technegydd (Clyweledol) 2il Linell y Ddesg Wasanaeth yn ymgymryd â gweithgareddau cymorth ar draws tirwedd y Gwasanaethau Digidol, gan roi pwyslais cryf ar ein hystad glyweledol, sy'n cynnwys mannau addysgu a chyfarfod.
2. Dilyn y prosesau rheoli digwyddiadau a datrys ceisiadau, yn unol ag amcanion y Ddesg Wasanaeth TG, i ddatrys cynifer o ddigwyddiadau a cheisiadau sy'n cael eu huwchgyfeirio gan y timau llinell gyntaf â phosib (gan ddefnyddio'r holl ffynonellau data priodol megis digwyddiadau neu geisiadau hanesyddol, cronfeydd gwybodaeth, profiad a gwybodaeth yn nhîm y Ddesg Wasanaeth).
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 3.  | Uwchgyfeirio'n briodol unrhyw ddigwyddiadau neu geisiadau na ellir eu datrys yn unol ag amserlen briodol.  |
|  | 4.  | Ymgymryd â gwaith sy'n deillio o brosiectau cymorth, ceisiadau am newid neu broblemau sy'n cael eu cofnodi, gan sicrhau bod yr holl weithgareddau o'r fath yn bodloni lefelau gwasanaeth disgwyliedig.  |
|  | 5.  | Cyfrannu at greu, adolygu a chynnal cronfeydd data, i helpu i ymdrin â digwyddiadau neu ddatrys ceisiadau parhaus.  |
|  | 6.  | Cynnal prosesau a gweithdrefnau ar draws safleoedd y campws i helpu i sicrhau argaeledd offer a gwasanaethau clyweledol (e.e. ystafelloedd addysgu, mannau cyfarfod, etc); cyfrannu at ddatblygu prosesau lle nad yw'r rhain ar gael.  |
|  | 7.  | Ymweld â chwsmeriaid wrth eu desgiau neu mewn mannau addas ar y campws, i helpu i archwilio, trwsio neu ddatrys problemau wrth weithredu offer.  |
|  | 8.  | Sicrhau cydymffurfiaeth â gofynion cyfreithiol a rheoleiddiol o ran cydraddoldeb ac amrywiaeth, diogelu data, hawlfraint a thrwyddedu, diogelwch, polisïau ariannol a pholisïau eraill y Brifysgol, a gweithdrefnau fel y bo'n briodol.  |
|  | 9.  | Ceisio adborth a gweithredu arno’n barhaus i ddysgu a datblygu fel gweithiwr proffesiynol, gan gymryd cyfrifoldeb am eich datblygiad proffesiynol parhaus eich hun a bod yn esiampl i gydweithwyr. Wrth chwilio am gyfleoedd i wella pobl a phrosesau'n barhaus, disgwylir i'r holl staff TG ddatblygu at ddibenion twf personol a phroffesiynol neu yn ôl gofynion gweithredol.  |
| Dyletswyddau Cyffredinol  | 1. 2. 3. 4.  | Cyfrannu'n llawn at bolisïau Galluogi Perfformiad ac Iaith Gymraeg y Brifysgol. Hyrwyddo cydraddoldeb ac amrywiaeth mewn arferion gweithio a chynnal perthnasoedd gweithio cadarnhaol. Arwain wrth wella perfformiad iechyd a diogelwch yn barhaus drwy ddealltwriaeth dda o'r proffil risg a thrwy ddatblygu diwylliant cadarnhaol o ran iechyd a diogelwch. Unrhyw ddyletswyddau eraill y gellir eu disgwyl o fewn diffiniad y radd yn unol â chyfarwyddyd Pennaeth y Gyfadran/yr Adran neu gynrychiolydd a enwebwyd ganddo.  |
|  | 5.  | Sicrhau bod rheoli risg yn rhan annatod o'ch gweithgareddau beunyddiol i sicrhau bod arferion gwaith yn cydymffurfio â Pholisi Rheoli Risg y Brifysgol.  |
| Gwerthoedd y Gwasanaethau Proffesiynol  | Mae holl feysydd Gwasanaethau Proffesiynol ym Mhrifysgol Abertawe yn gweithredu yn ôl cyfres ddiffiniedig o Werthoedd Craidd –[Gwerthoedd y Gwasanaethau Proffesiynol](https://www.swansea.ac.uk/cy/swyddi-yn-abertawe/gwybodaeth-i-ymgeiswyr/gwerthoedd-gwasanaeth-proffesiynol/)– a disgwylir y gall pawb ddangos ymrwymiad i’r gwerthoedd hyn o'r adeg cyflwyno cais am swydd i gyflawni eu rolau o ddydd i ddydd. Mae ymrwymiad i'n gwerthoedd ym Mhrifysgol Abertawe yn ein cefnogi wrth hyrwyddo cydraddoldeb ac wrth werthfawrogi amrywiaeth er mwyn defnyddio'r holl ddoniau sydd gennym. Rydym yn Broffesiynol Rydym yn ymfalchïo mewn defnyddio ein gwybodaeth, ein sgiliau, ein creadigrwydd, ein gonestrwydd a'n doethineb i ddarparu gwasanaethau arloesol, effeithiol ac effeithlon ynghyd ag atebion o safon ardderchog  Rydym yn Cydweithio Rydym yn ymfalchïo mewn amgylchedd gweithio rhagweithiol a chydweithredol o gydraddoldeb, ymddiriedaeth, parch, cydweithio a her, i ddarparu gwasanaethau sy'n ceisio rhagori ar anghenion a disgwyliadau cwsmeriaid. Rydym yn Ofalgar Rydym yn derbyn cyfrifoldeb am wrando ar ein myfyrwyr, ein cydweithwyr, ein partneriaid allanol a'r cyhoedd, eu deall ac ymateb yn hyblyg iddynt, fel bod pob cysylltiad rhyngddynt a ni yn brofiad personol a chadarnhaol. Mae ymrwymiad i'n gwerthoedd ym Mhrifysgol Abertawe yn ein cefnogi wrth hyrwyddo cydraddoldeb ac wrth werthfawrogi amrywiaeth er mwyn defnyddio'r holl ddoniau sydd gennym.   |

|  |  |
| --- | --- |
| Manyleb Person   | Meini Prawf Hanfodol: Gwerthoedd: 1. Tystiolaeth o ymfalchïo mewn darparu atebion a gwasanaethau proffesiynol.
2. Y gallu i gydweithio mewn amgylchedd o gydraddoldeb, ymddiriedaeth a pharch i ddarparu gwasanaethau sy'n ceisio rhagori ar anghenion a disgwyliadau cwsmeriaid.
3. Tystiolaeth amlwg o ymagwedd ofalgar at eich holl gwsmeriaid, gan sicrhau profiad personol a chadarnhaol.
4. Profiad o weithio mewn amgylchedd cymorth clyweledol/desg wasanaeth TG.

Cymwysterau: * + - Gradd C neu'n uwch mewn TGAU Mathemateg a Saesneg (neu gymhwyster cyfwerth)
		- Cymhwyster Lefel 3 neu'n uwch sy'n ymwneud â TG

Profiad/Gwybodaeth a Sgiliau: * + - Profiad o ddarparu cymorth rhagorol i gwsmeriaid, yn ddelfrydol fel rhan o dîm cymorth clyweledol, desg wasanaeth TG – neu fel technegydd TG neu rôl debyg.
		- Profiad o weithio gyda chydweithwyr i ddatrys ymholiadau cwsmeriaid yn llwyddiannus a chyflawni amcanion tîm.
		- Gwybodaeth helaeth a chyfredol am amrywiaeth eang o gymwysiadau, platfformau a chyfarpar clyweledol a TG.
		- Tystiolaeth o graffu ar y gorwel, i nodi tueddiadau ac arloesi yn y diwydiant.
		- Sgiliau cyfathrebu ardderchog yn ysgrifenedig ac ar lafar.
		- Y gallu i gofnodi, rhoi diagnosis a datrys problemau clyweledol a TG yn gywir, yn unol â phrosesau safonol y gellir eu hailddefnyddio.
		- Tystiolaeth o’r gallu i ddefnyddio technoleg yn gywir ac yn hyderus.
		- Tystiolaeth o’r gallu i weithio ar sawl tasg ar yr un pryd, gan weithio ar draws sianeli, gan gynnig cymorth mewn sawl lleoliad i gwsmeriaid ag anghenion amrywiol.
		- Y gallu i gyfrannu at wella holl brosesau'r Ddesg Wasanaeth yn barhaus.

Y Gymraeg: Lefel 1 – ‘ychydig’ (ni fydd angen i chi allu siarad Cymraeg i gyflwyno cais am y rôl hon)  *e.e. ynganu geiriau Cymraeg, enwau lleoedd, enwau adrannau.* *Gallu ateb y ffôn yn Gymraeg (bore da/pnawn da).* *Gallu defnyddio/dysgu geiriau ac ymadroddion pob dydd sylfaenol iawn (diolch, os gwelwch yn dda, esgusodwch fi).* *Gallwch gyrraedd Lefel 1 drwy gwblhau cwrs hyfforddiant un awr.*  Am ragor o wybodaeth am Lefelau'r Iaith Gymraeg, gweler tudalen we’r Asesiad o Sgiliau Iaith Gymraeg, sydd ar gael [yma](https://www.swansea.ac.uk/cy/safonaur-gymraeg/cydymffurfio/recriwtio/)[.](https://www.swansea.ac.uk/welsh-language-standards/compliance/recruitment/) Meini Prawf Dymunol:  * + - Y gallu i gyfathrebu yn Gymraeg.
		- Profiad uniongyrchol o gymorth clyweledol/TG mewn prifysgol a/neu brofiad arall yn y sector cyhoeddus
		- Hyfforddiant Sylfaen fersiwn 3 neu fersiwn 4 y Llyfrgell Seilwaith Technoleg Gwybodaeth
		- Tystiolaeth o ddatblygiad proffesiynol parhaus a defnyddio sgiliau proffesiynol perthnasol

  |
| Gwybodaeth Ychwanegol  | Ymholiadau anffurfiol: Nicky Roberts, Pennaeth Rheoli Gwasanaethau Digidol, n.s.roberts@abertawe.ac.uk   |

  