Goruchwylio gwasanaethau cadw tŷ

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â chynnal gwasanaeth cadw tŷ ac mae'n debygol o gael ei defnyddio gan oruchwylydd sy'n gyfrifol am y gweithgareddau yn y maes gwaith yn ddyddiol, o dan gyfarwyddyd y rheolwr perthnasol.

Dros y blynyddoedd diwethaf, mae pwysigrwydd y swyddogaeth cadw tŷ fel rhan allweddol o gynnig llety wedi cael lle blaenllaw. Mae safonau cadw tŷ a glendid yn chwarae rhan bwysig mewn denu a chadw cwsmeriaid. O ran datblygiad personol rhywun, gall cadw tŷ ddatblygu amrywiaeth o sgiliau defnyddiol a throsglwyddadwy, gan gynnwys cynllunio, sgiliau trefnu, rheoli pobl a llygad graff am fanylder.

Mae'r safon hon yn delio â pharatoi, goruchwylio ac adolygu'r gwasanaeth, gan gynnwys cynllunio cyfarpar a chyflenwadau, paratoi rotâu staff, briffio staff a chasglu adborth gan gwsmeriaid.

Pan fyddwch chi wedi cwblhau'r safon hon, byddwch chi'n gallu dangos eich dealltwriaeth o'r canlynol, a'ch gallu i:
• Oruchwylio gwasanaethau cadw tŷ

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. Trefnu bod gweithdrefnau cadw tŷ yn digwydd ar adegau sy'n addas i gynnal safonau'r gwasanaeth cadw tŷ
2. Dyrannu staff a'u briffio ar ddyletswyddau, gweithdrefnau perthnasol ac unrhyw amrywiadau'n gysylltiedig â'u harferion gwaith
3. Gwneud yn siŵr bod gan staff y sgiliau, y wybodaeth a'r adnoddau y mae eu hangen arnynt pan fydd eu hangen arnynt ac annog staff i ofyn cwestiynau os bydd gwybodaeth nad ydynt yn ei deall
4. Gwneud yn siŵr bod eich staff yn dilyn y gweithdrefnau cadw tŷ, yn cynnal golwg y llety a'r ardaloedd cyhoeddus, ac yn ymddwyn a chyflwyno'u hunain yn unol â gofynion a safonau sefydliadol
5. Arwain staff i adnabod cwsmeriaid gwahanol a'u hanghenion go iawn ac anghenion canfyddedig a chyfathrebu â chwsmeriaid mewn ffordd sy'n annog profiad cadarnhaol i gwsmeriaid
6. Sicrhau bod y gwasanaeth cadw tŷ yn cydymffurfio â gofynion cyfreithiol, rheoliadau'r diwydiant, codau proffesiynol a pholisïau sefydliadol perthnasol
7. Rhoi gwybod i'ch staff a'ch cwsmeriaid am unrhyw newidiadau i'r gwasanaeth a all effeithio arnyn nhw
8. Monitro ansawdd gwaith a chynnydd yn erbyn cynlluniau a gweithredu'n effeithiol i reoli problemau a all darfu ar y gwasanaeth porthora a concierge pan fyddant yn digwydd, gan ddod o hyd i ffyrdd ymarferol o oresgyn rhwystrau
9. Rheoli costau, gwneud y defnydd gorau o adnoddau sydd ar gael a cheisio ffynonellau cymorth newydd yn rhagweithiol pan fydd problemau'n codi
10. Monitro ac adolygu gweithdrefnau i sicrhau bod y gwasanaeth yn bodloni anghenion cwsmeriaid
11. Casglu a throsglwyddo adborth ac argymell gwelliannau i'r bobl berthnasol yn unol â gofynion eich sefydliad
12. Rhoi adborth i staff i'w helpu i wella'u perfformiad, lle bo'n briodol
13. Defnyddio dulliau effeithiol i gasglu, storio ac adalw gwybodaeth, cwblhau'r cofnodion gofynnol yn gywir ac adrodd ar berfformiad i gefnogi'r gwasanaeth, yn unol â'ch gweithdrefnau sefydliadol

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

1. Rolau a chyfrifoldebau gwahanol bobl yn eich sefydliad a'ch adran ar gyfer gweithdrefnau yn gysylltiedig â'r gwasanaeth cadw tŷ
2. Sut mae deddfwriaeth yn effeithio ar weithdrefnau cadw tŷ, beth yw'r gofynion cyfreithiol yn gysylltiedig â storio gwybodaeth am gwsmeriaid, staff a'u sylwadau, a pham mae angen adolygu goblygiadau gofynion cyfreithiol yn rheolaidd
3. Pwysigrwydd economaidd gwasanaeth cadw tŷ effeithiol, sy'n canolbwyntio ar y cwsmer, i'r sefydliad a'i aelodau staff
4. Sut gall polisïau eich sefydliad effeithio ar ddatblygiad gweithdrefnau ar gyfer y gwasanaeth cadw tŷ
5. Safonau cyflwyniad personol, gofal cwsmeriaid ac ymddygiad ar gyfer staff
6. Sut mae'r gwasanaeth cadw tŷ yn integreiddio ag adrannau eraill a'r problemau a all godi os na fydd y gwasanaeth cadw tŷ a'r adrannau eraill yn cydweithio
7. Sut i ddyrannu gwaith i staff a monitro cyfrifoldebau i sicrhau bod safonau'n cael eu cynnal
8. Sut i nodi anghenion hyfforddiant a sicrhau bod gan staff y sgiliau a'r wybodaeth i gyflawni eu gwaith yn effeithiol
9. Sut i ddewis dulliau priodol i friffio eich staff, gan gynnwys: cyfarwyddiadau llafar, cyfarwyddiadau ysgrifenedig, arddangosiadau neu ddiagramau
10. Sut i roi adborth i staff mewn ffordd sy'n eu cymell
11. Y gwahanol gyfryngau, deunyddiau ac offer glanhau sy'n cael eu defnyddio yn y gwasanaeth cadw tŷ a sut i'w defnyddio a'u storio
12. Sut dylid glanhau / gofalu am yr arwynebau a'r deunyddiau gwahanol yn y maes rydych chi'n gyfrifol amdano
13. Gwahanol ffyrdd o gwblhau a storio cofnodion, papur a chyfrifiadurol, a manteision ac anfanteision pob un ohonynt
14. Pam mae'n bwysig adolygu gweithdrefnau a sut i wneud hynny a sut i nodi ac awgrymu ffyrdd posibl o wella'r gwasanaeth cadw tŷ
15. Y safonau iechyd a diogelwch y mae angen eu dilyn o ran y gwasanaeth cadw tŷ a'r effaith y gallai torri'r safonau hyn ei chael ar gwsmeriaid, staff a'r sefydliad
16. Sut i fonitro gwaith y gwasanaeth cadw tŷ a dyrannu a defnyddio adnoddau
17. Y mathau o broblemau a all ddigwydd yn y gwasanaeth cadw tŷ, sut i ddelio â nhw a rhoi gwybod amdanynt, a therfynau eich awdurdod wrth ddelio â phroblemau
18. Pam dylech chi gynnal cyfrinachedd wrth gasglu adborth a sut i roi gwybod am

adborth

19. Pwysigrwydd casglu adborth, y gweithdrefnau ar gyfer cael a chofnodi adborth gan gwsmeriaid a staff a pham mae'n hanfodol i wella gwasanaethau a rheoli'r sefydliad yn gyffredinol

20. Sut i addasu dyraniad gwaith i ymateb i adborth

Cwmpas/Ystod

Rhoddir yr ymddygiadau canlynol yn ganllaw er mwyn bod yn sail i berfformiad effeithiol goruchwylydd ym maes lletygarwch

1. Rydych chi'n gosod esiamplau o lendid a chyflwyniad, ac mae gennych yr hyder i ddelio â phroblemau yn effeithiol ac yn brydlon
2. Rydych chi'n rhyddhau gwybodaeth briodol yn brydlon i'r bobl sydd angen y wybodaeth ac sydd â hawl i'w chael
3. Rydych chi'n trosglwyddo'ch gwybodaeth i gefnogi datblygiad staff a chydweithwyr
4. Rydych chi'n modelu ymddygiad sy'n dangos parch, cymwynasgarwch a chydweithrediad
5. Rydych chi'n adnabod problemau mynych ac yn hyrwyddo newidiadau i strwythurau, systemau a phrosesau i'w datrys

Geirfa

Mae dulliau effeithiol ar gyfer casglu, storio ac adalw gwybodaeth yn cynnwys dulliau cost effeithiol, amser effeithiol a moesegol.

Mae gwybodaeth yn cynnwys gwybodaeth gan gwsmeriaid a staff.

Cysylltiadau â SGC eraill

Mae'r safon hon yn safon penodol i'r sector ac mae ganddi gysylltiadau penodol â'r safonau canlynol yng nghyfres safonau Goruchwyliaeth ac Arweinyddiaeth Lletygarwch:

- HSL1-6
- HSL14
- HSL18
- HSL19
- HSL23
- HSL24
- HSL29

Goruchwylio gwasanaethau cadw tŷ

Datblygwyd gan	People 1st
Fersiwn rhif	3
Dyddiad cymeradwyo	01 Maw 2022
Dyddiad Adolygu Dangosol	28 Chwef 2027
Dilysrwydd	Ar hyn o bryd
Statws	Gwreiddiol
Sefydliad cychwynnol	People 1st
RCU gwreiddiol	PPLHSL17
Galwedigaethau perthnasol	Arweinydd Tîm, Goruchwyliwr cadw tŷ, Goruchwylydd
Cyfres/Set	Lletygarwch Goruchwylio ac Arwain
Geiriau Allweddol	goruchwylio, cadw tŷ