

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â goruchwylio'r gwasanaeth archebu a bwcio i sicrhau bod yr adnoddau a'r gweithdrefnau angenrheidiol ar gyfer gweithredu yn cael eu datblygu a'u cynnal a chadw. Hefyd, mae'n cynnwys monitro'r gwasanaeth ac awgrymu gwelliannau 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.

Mae derbyn archeb ac, yn hollbwysig, gallu trafod â chwsmeriaid yn broffesiynol ond yn gyfeillgar, yn allweddol i sicrhau ffrydiau refeniw proffidiol. Mae'n allweddol ar gyfer deall cynnyrch a chynnig y sefydliad i'r farchnad, ond hefyd polisïau ar feysydd fel cynnig gostyngiadau, gor-fwcio a bwcio gwesteion i westy arall os bydd y gwesty'n llawn.

Fel cynifer o agweddau ar letygarwch, mae cyfathrebu â chydweithwyr yn holl bwysig, o fewn eich tîm uniongyrchol ac ar draws y sefydliad ehangach. Mae'r safon hon yn cwmpasu meysydd allweddol sy'n benodol i oruchwylio gwasanaeth archebu a bwcio proffesiynol.

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

- Oruchwylio gwasanaethau archebu a bwcio

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. Dyrannu staff a'u briffio ar ddyletswyddau, gweithdrefnau perthnasol ac unrhyw amrywiadau'n gysylltiedig â'u harferion gwaith
2. 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
3. Gwneud yn siŵr bod eich staff yn dilyn gweithdrefnau archebu a bwcio, yn ymddwyn a chyflwyno'u hunain yn unol â gofynion a safonau sefydliadol
4. Arwain staff i adnabod cwsmeriaid gwahanol a'u hanghenion go iawn a chanfyddedig a chyfathrebu â chwsmeriaid mewn ffordd sy'n annog profiad cadarnhaol i gwsmeriaid
5. Sicrhau bod y gwasanaeth archebu a bwcio yn cydymffurfio â gofynion cyfreithiol, rheoliadau'r diwydiant, codau proffesiynol a pholisïau sefydliadol
6. Rhoi gwybod i'ch staff a'ch cwsmeriaid am unrhyw newidiadau i'r gwasanaeth a all effeithio arny'n nhw
7. Monitro ansawdd gwaith a chynnydd yn erbyn cynlluniau a gweithredu'n effeithiol i reoli problemau a all darfu ar y gwasanaeth archebu a bwcio pan fyddant yn digwydd, gan ddod o hyd i ffyrdd ymarferol o oresgyn rhwystrau
8. Rheoli costau, gwneud y defnydd gorau o adnoddau sydd ar gael a cheisio ffynonellau cymorth newydd yn rhagweithiol, pan fydd problemau'n codi
9. Monitro ac adolygu gweithdrefnau i sicrhau bod y gwasanaeth yn bodloni anghenion cwsmeriaid
10. Casglu a throsglwyddo adborth a gwelliannau argymelledig i'r bobl berthnasol yn unol â gofynion eich sefydliad
11. Rhoi adborth i staff i'w helpu i wella'u perfformiad, lle bo'n briodol
12. 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 unigolion yn eich sefydliad a'ch adran a sut maen nhw'n effeithio ar y gwasanaeth archebu a bwcio
2. Pa bolisiâu sefydliadol sy'n berthnasol i redeg y gwasanaeth archebu a bwcio ac i adolygu gweithdrefnau
3. Beth yw cynnyrch y sefydliad a pha gyfleusterau a gwasanaethau gwesteion sydd ar gael i'r cwsmer yn lleoliad y bwciad
4. Beth yw polisi bwcio'r sefydliad a'r polisi ar gyfer bwcio gwesteion i leoliadau eraill pan fydd yn llawn
5. Sut i ddatblygu gweithdrefnau archebu a bwcio i fodloni gofynion
6. Sut i adolygu a diweddarau cynlluniau, targedau, amcanion, gweithgareddau a pherfformiad gwaith
7. Sut i amcangyfrif yr amser a'r adnoddau eraill y mae eu hangen ar gyfer gweithgareddau archebu a bwcio, ffyrdd o baratoi cynlluniau wrth gefn a phwy i droi atynt pan fydd angen cymeradwyaeth arnoch ar gyfer defnyddio adnoddau ychwanegol
8. Sut i weithredu gofynion perthnasol deddfwriaeth iechyd a diogelwch, cyflogaeth a chyfle cyfartal a rheoliadau a chodau ymarfer perthnasol eraill sy'n benodol i'r diwydiant
9. Beth yw polisi'r sefydliad ar ostyngiadau a sut dylid delio â chynigion hyrwyddo
10. Sut i gyfathrebu â chwsmeriaid ac asesu eu hanghenion
11. Y wybodaeth y mae ei hangen arnoch i gynnal a gwella'r gwasanaeth archebu a bwcio a sut i'w chasglu
12. Gwahanol ffyrdd o gwblhau a storio cofnodion, papur a chyfrifiadurol, a manteision ac anfanteision pob un ohonynt
13. Sut i fonitro perfformiad eich staff yn erbyn safonau eich sefydliad a beth i'w wneud os nad yw perfformiad yn bodloni'r safonau hyn
14. Sut i nodi atebion posibl i broblemau a therfynau eich awdurdod wrth weithredu'r rhain
15. Sut i asesu p'un a yw gofynion perthnasol deddfwriaeth iechyd a diogelwch, cyflogaeth a chyfle cyfartal a rheoliadau a chodau ymarfer perthnasol eraill sy'n benodol i'r diwydiant yn cael eu bodloni a pha gamau ddylid eu cymryd i ymateb i dorri gofynion
16. Pam mae'n bwysig ceisio barn staff a chwsmeriaid a chael eu hadborth, sut i

gasglu a dadansoddi adborth a chyflwyno argymhellion
17. Sut i roi adborth i'ch staff i'w helpu i wella'u perfformiad

Ymddygiadau

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

1. Rydych chi'n rhyddhau gwybodaeth briodol yn brydlon i'r bobl sydd angen y wybodaeth ac sydd â hawl i'w chael
2. Rydych chi'n trosglwyddo'ch gwybodaeth i gefnogi datblygiad staff a chydweithwyr
3. Rydych chi'n modelu ymddygiad sy'n dangos parch, cymwynasgarwch a chydweithrediad
4. 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:

- HSL14
- HSL16
- HSL19
- HSL21
- HSL23
- HSL24

Goruchwylio gwasanaethau archebu a bwcio

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 PPLHSL22

Galwedigaethau perthnasol Goruchwyliwr swyddfa flaen, Goruchwylydd, Arweinwyr tîm

Cyfes/Set Lletygarwch Goruchwylio ac Arwain

Geiriau Allweddol goruchwylio, archebu, bwcio
