CHAPTER

PENNAETH GWASANAETHAU YMWELWYR

Disgrifiad o'r swydd

Contract:	Parhaol (yn amodol ar gyfnod prawf o dri mis)
Yn atebol i:	Cyfarwyddwr Cyllid ac Adnoddau
Yn gyfrifol am:	Rheolwyr ar Ddyletswydd Blaen y Tŷ a Gwirfoddolwyr
Adran:	Blaen y Tŷ
Cyflog:	£39,000 y flwyddyn
Oriau:	Llawn Amser (contract 40 awr, gan gynnwys egwyl cinio o awr â thâl). Gellir archwilio posibiliadau rhannu swydd hefyd.
Lleoliad:	Bydd disgwyl i chi fod wedi'ch lleoli yn y swyddfa yn Chapter yng Nghaerdydd, er mwyn gallu bod yn bresennol i gefnogi staff a chwmnïau Chapter wyneb yn wyneb.

DIBEN Y SWYDD

Fel ein Pennaeth Gwasanaethau Ymwelwyr, byddwch ar flaen y gad yn datblygu ein profiad gwasanaethau ymwelwyr, gan ysbrydoli eich tîm i fynd y tu hwnt i ddisgwyliadau cynulleidfaoedd a chwsmeriaid. Byddwch yn gwneud hyn drwy sicrhau ansawdd cyson a rhagorol ein darpariaeth gwasanaeth i gwsmeriaid.

Byddwch hefyd yn gyfrifol am arwain ar y gwaith o ddatblygu a gweithredu ein rhaglen llogi brysur. Mae hwn yn faes allweddol o'n busnes ac mae'n gwneud cyfraniad ariannol a chreadigol i'n sefydliad. Mae ein hystafelloedd yn cynnig mannau diogel a chroesawgar ar gyfer cymysgedd o sefydliadau elusennol, celfyddydol a masnachol, a byddwch yn arwain ar y berthynas gyda phawb sy'n defnyddio'r adeilad drwy'r ddarpariaeth yma.

Rosa-Johan Uddoh: Ye Olde Group Chat, 2023
Llun gan Simon Ayre

YNGLŶN Â CHAPTER

Canolfan ryngwladol ar gyfer diwylliant a chelfyddydau cyfoes yw Chapter, sydd â'i gwreiddiau yng nghanol Caerdydd. Cafodd ei sefydlu gan artistiaid yn 1971 i ddathlu arbrofi a meddwl radical, ac rydyn ni wedi bod yn sbardun ar gyfer creadigrwydd a meddwl beirniadol byth ers hynny.

Rydyn ni'n comisiynu ac yn cyflwyno arddangosfeydd, ffilmiau, perfformiadau a digwyddiadau amlddisgyblaethol sy'n ysgogi'r meddwl gan artistiaid cyfoes newydd a sefydledig sy'n ehangu ein bydolwg ac yn herio'r status quo. Gan groesawu safbwyntiau niferus ac amrywiol, cymryd risgiau ac arbrofi, mae ein rhaglen yn annog sgyrsiau sy'n croesi ffiniau a disgyblaethau.

Mae'r artistiaid rydyn ni'n gweithio gyda nhw yn mynd ati i ystyried materion a chwestiynau hanfodol sy'n siapio ein presennol, ac rydyn ni'n meithrin deialog rhwng cynulleidfaoedd ac artistiaid drwy raglen gyhoeddus sy'n cynnig cyfleoedd i gysylltu drwy ein hanes, y ffordd rydyn ni'n byw nawr, a sut gallen ni ddychmygu dyfodol newydd.

Mae artistiaid a chynulleidfaoedd wrth wraidd popeth rydyn ni'n ei wneud, ac ochr yn ochr â'n rhaglen gelfyddydau gyhoeddus yn ein horiel, ein theatrau a'n sinemâu, rydyn ni hefyd yn gartref creadigol i 53 o artistiaid a sefydliadau sydd wedi'u lleoli yn ein stiwdios, yn cynnig gofodau i ystod o ddosbarthiadau wythnosol a misol, ac yn cynnal caffi bar prysur sy'n lle gwych i gwrdd a gweithio. Mae ein rôl fel canolbwynt cymunedol mor bwysig i ni â'n rhaglen o safon fyd-eang.

Rydyn ni'n credu mewn mynediad teg at ddiwylliant a bod gan y celfyddydau y pŵer i'n cysylltu ni i gyd mewn deialog o gwmpas profiadau amrywiol a dyheadau a rennir, i gefnogi iechyd a llesiant, ac i gyfrannu at gymdeithas fwy chwilfrydig a chydlynol.

DYLETSWYDDAU A CHYFRIFOLDEBAU

Profiad Ymwelwyr a Safonau Blaen y Tŷ

- Arwain y tîm i ddarparu'r safon uchaf o ofal, cysur, a diogelwch i ymwelwyr, drwy systemau gwasanaeth i ymwelwyr effeithiol, protocolau (gan gynnwys y brif ddesg wybodaeth) a chyflwyniad yr adeilad.
- Goruchwylio'r gwaith o ddarparu gwasanaethau hygyrch (e.e. tocynnau hygyrch, gofynion hygyrchedd blaen y tŷ, a chefnogaeth ar y diwrnod) i sicrhau bod Chapter yn groesawgar, yn hygyrch ac yn gynhwysol i'r holl ymwelwyr.
- Cydweithio gyda rheolwyr eraill ac aelodau o staff blaen y tŷ i sicrhau bod ymwelwyr yn cael eu croesawu gan staff cyfeillgar a gwybodus, ac yn derbyn gwasanaeth cyson a di-dor.
- Goruchwylio defnydd cyson ac ansawdd y systemau tocynnau a rheoli digwyddiadau (e.e. Artifax a Ticketsolve) ar draws tîm Blaen y Tŷ i sicrhau bod y systemau'n cael eu defnyddio'n gywir a bod ansawdd y data'n cael ei gynnal, a chydweithio gydag adrannau eraill i wella sut caiff y systemau hyn eu defnyddio yn barhaus.

Rheolaeth Dyletswydd a Arwain Tîm

- Rheoli a goruchwylio hyfforddiant i Dîm Rheolwyr ar Ddyletswydd Blaen y Tŷ i sicrhau y gallwn ddarparu staff ar ddyletswydd ar gyfer yr adeilad, fel bod modd i ni weithredu yn ddiogel ac yn effeithlon ar gyfer y cyhoedd.
- Cefnogi'r tîm i gyflenwi fel Rheolwyr ar Ddyletswydd pan fydd angen.
- Gweithio ar sail rota, bod yn aelod o'r tîm ar alw tu allan i oriau sy'n gyfrifol am ddod i'r adeilad mewn argyfwng.

Diogelu

- Rheoli'r strategaeth, polisïau a gweithdrefnau diogelu, a gweithredu fel Arweinydd Diogelu Dynodedig Chapter, gan ddarparu arweinyddiaeth sefydliadol ar faterion diogelu.
- Arwain atgyfeiriadau diogelu a chydweithio ag asiantaethau statudol perthnasol lle bo'n briodol.
- Gweithio'n agos gyda'r Dirprwy Arweinydd(/Arweinwyr) Diogelu Dynodedig i sicrhau darpariaeth ddiogelu briodol ar draws y sefydliad.
- Sicrhau y dilynir arferion diogelu ar draws grwpiau rhanddeiliaid, gan gynnwys gwirfoddolwyr a defnyddwyr rhaglenni cymunedol, yn unol â Pholisi Diogelu Chapter.

Gwirfoddolwyr

- Cydlynu ein Tywyswyr Gwirfoddol i sicrhau bod ein rhaglen gyhoeddus yn cael ei staffio'n effeithiol a bod yr holl wirfoddolwyr yn cael eu cefnogi i gyflawni eu rolau mewn modd proffesiynol.

Llogi a Lletygarwch

- Goruchwylio archebion llogi gofodau a chydweithio gyda staff y caffi bar i sicrhau bod ganddyn nhw'r wybodaeth angenrheidiol i gyflawni anghenion lletygarwch. Monitro safonau lletygarwch a gweithio gyda'r gegin i ddatblygu ein darpariaeth lletygarwch.
- Rheoli'r gyllideb llogi a lletygarwch gan sicrhau ein bod yn cyrraedd ein targedau ariannol, neu'n rhagori arnynt.
- Mynd ati'n rhagweithiol i nodi llogwyr newydd a/neu ailadroddus i ehangu'r ddarpariaeth yn Chapter (e.e. drwy ddosbarthiadau, gweithdai, hyfforddiant) a hefyd cynhyrchiant incwm.
- Bod yn brif bwynt cyswllt ar gyfer ein grwpiau llogi a defnyddwyr cymunedol.
- Cydweithio'n agos gyda thîm y rhaglen i sicrhau bod digwyddiadau a gynhelir yn ein mannau cyhoeddus yn rhedeg yn llyfn, gan sicrhau bod staff digonol a'u bod yn cael eu cyflawni'n effeithiol.

Rhaglenni Cymunedol

- Goruchwylio rheolaeth effeithlon ein Pantri Cymunedol, cynigion bwyd am ddim a rhaglenni cymunedol eraill ar draws yr adeilad.

Iechyd, Diogelwch a Chydymffurfiaeth

- Gweithio gyda'r Rheolwr Cyfleusterau a Chydymffurfiaeth i sicrhau bod yr amgylchedd gwaith yn cydymffurfio â'r holl ddeddfau a'r rheoliadau perthnasol.
- Rheoli contract glanhau'r lleoliad.
- Cefnogi a rheoli cydymffurfiaeth â gofynion Cyfraith Martyn (Dyletswydd Diogelu) ac amodau trwydded y safle, gan gynnwys gweithdrefnau brys, gwacáu adeilad a systemau diogelwch y cyhoedd.
- Sicrhau bod staff Blaen y Tŷ a gwirfoddolwyr yn ymdrin â data personol ymwelwyr, aelodau a rhanddeiliaid eraill yn unol â Pholisi Diogelu Data Chapter.

Gweithrediadau, Adrodd a Rheoli

- Arwain ar gyfarfodydd Gweithrediadau wythnosol.
- Creu adroddiadau rheolaidd i'r uwch reolwyr am gerrig milltir, cynnydd a heriau adrannol.
- Gweithredu fel prif bwynt cyswllt ar draws adrannau pan fydd tarfiad ar weithrediadau sy'n effeithio ar y gwasanaethau sy'n wynebu ymwelwyr, gan sicrhau cyfathrebu clir â'r staff a'r cyhoedd.

Amrywiol

- Bod yn gyfarwydd â'r holl bolisïau a gweithdrefnau perthnasol, gan gynnwys iechyd a diogelwch, gweithredol, staff, gofal cwsmeriaid, cyfle cyfartal, diogelu data ac ariannol, gan sicrhau cydymffurfiaeth â'r holl rwymedigaethau statudol.
- Mae gan bob aelod o staff yn Chapter ddyletswydd gofal statudol am eu diogelwch personol a diogelwch eraill, y gall eu gweithredoedd neu eu hesgeulustra effeithio arnyn nhw. Mae'n ofynnol i aelodau o staff gydweithio gyda'r rheolwyr i alluogi Chapter i gyflawni ei dyletswyddau cyfreithiol, ac adrodd am unrhyw sefyllfa beryglus neu offer diffygiol.
- Mae'n bosib y bydd gofyn gweithio gyda'r nos ac ar benwythnosau yn achlysurol.

Nid yw'r disgrifiad swydd yma'n gynhwysfawr. Bydd disgwyl i ddeiliad y swydd fod ag agwedd hyblyg tuag at eu dyletswyddau, gan ei bod yn bosib y bydd angen eu hamrywio (ar ôl trafod â deiliad y swydd) yn amodol ar anghenion y sefydliad, ac yn unol â phroffil cyffredinol y swydd.

EIN HYMGEISYDD DELFRYDOL

Mae ein hymgeisydd delfrydol yn uchelgeisiol, yn drefnus ac yn ddeinamig gyda phrofiad amlwg yn gweithio mewn swydd debyg mewn canolfan gelfyddydau, sefydliad, neu amgylchedd arall sy'n wynebu'r cyhoedd. Byddwch yn unigolyn agored, yn chwilfrydig am gelf yn ei holl ffurfiau, ac yn mwynhau gweithio mewn amgylchedd prysur a chyffrous.

Byddwch yn hynod drefnus a bydd gennych sgiliau cyfathrebu ardderchog, sylw craff at fanylion, sgiliau negodi rhagorol, a'r gallu i ymdrin yn ddoeth â sefyllfaoedd sensitif.

Byddwch yn hyblyg ac yn gallu gweithio'n unol ag amserlenni tynn sy'n newid yn aml, gan aros yn ddigynnwrf a chanolbwyntio dan bwysau. Byddwch yn ffynnu mewn tîm, ond bydd modd i chi hefyd weithio ar eich menter eich hunan pan fydd angen.

Rydyn ni'n ganolfan i bawb, ac rydyn ni'n croesawu ceisiadau gan bawb. Rydyn ni'n croesawu yn benodol bobl o gefndiroedd Du, Asiaidd ac Ethnig Leiafrifol, neu sy'n F/fyddar neu'n anabl, gan eu bod wedi'u tangynrychioli yn ein gweithlu ar hyn o bryd.

MANYLEB YR UNIGOLYN

Fel Pennaeth Gwasanaethau Ymwelwyr yn Chapter, bydd angen i chi ddangos y cymwyseddau canlynol. Rydyn ni'n ymwybodol efallai na fydd gennych yr holl sgiliau a'r profiad dymunol, a byddwn ni'n darparu cymorth a hyfforddiant ar gyfer meysydd lle efallai y bydd angen i chi ddatblygu i mewn i'r swydd.

Hanfodol

- Profiad amlwg o weithio mewn amgylchedd rheng flaen prysur.
- Profiad amlwg o reoli blaen y tŷ mewn amgylchedd celfyddydau/theatr gyda'r holl ddyletswyddau cysylltiedig mae hyn yn ei gynnwys e.e. gwasanaeth i gwsmeriaid, diogelwch tân ac ati.
- Profiad a dealltwriaeth gadarn o ddeddfwriaeth diogelu ac arferion gorau mewn perthynas â phlant, pobl ifanc ac oedolion sydd wrth risg.
- Prawf o lythrennedd cyfrifiadurol gyda dealltwriaeth o raglenni MS Office.
- Sgiliau trefnu rhagorol a gallu gweithio ar eich menter eich hunan.
- Gallu gweithio o dan bwysau ac ymdrin â gofynion sy'n gwrthdaro.
- Profiad amlwg o reoli tîm amrywiol ar gontractau amrywiol.
- Dealltwriaeth dda o brosesau adnoddau dynol.
- Sgiliau cyfathrebu rhagorol a'r gallu i ddatblygu perthnasau gydag ystod o gydweithwyr, rhanddeiliaid a chynulleidfaoedd.
- Profiad o reoli cyllidebau a/neu ddarparu gwaith yn erbyn targedau ariannol.
- Dealltwriaeth ymarferol dda o hygyrchedd mewn lleoliadau a Deddf Cydraddoldeb 2010.
- Dealltwriaeth o ddeddfwriaeth iechyd a diogelwch, diogelwch a thrwyddedu.

Dymunol

- Cymhwyster Cymorth Cyntaf.
- Profiad blaenorol fel Arweinydd Diogelu Dynodedig neu Ddirprwy Arweinydd Diogelu Dynodedig.
- Dealltwriaeth o feddalwedd Ticketsolve, Artifax a Rotaready.
- Profiad o baratoi Asesiadau Risg.
- Gallu cyfathrebu yn Gymraeg.

The Writer's Circle, Experimentica, 2024
Llun gan Kirsten McTernan

YNGLŶN Â'R BUDDION

Mae Chapter yn gyflogwr hyblyg a chyfeillgar, ac yn cynnig oriau gweithio hyblyg a gweithio hybrid. Mae'r Manteision i Staff yn cynnwys:

- 5.6 wythnos o wyliau y flwyddyn, gan gynnwys gwyliau banc, pro rata ar gyfer swyddi rhan amser.
- Cynllun pensiwn cyfrannol, a byddwch yn cael eich ymrestru iddo'n awtomatig (yn dibynnu ar amodau'r cynllun). Mae'r cynllun yn eich galluogi i gynilo ar gyfer eich ymddeoliad gan ddefnyddio eich arian eich hunan, ynghyd â rhyddhad treth a chyfraniadau gan y cwmni.
- 20% oddi ar fwyd a diod yn y caffi/bar
- Tâl Mamolaeth a Mabwysiadu uwch ar ôl blwyddyn o wasanaeth (yn dibynnu ar amodau'r cynllun).
- Cynllun Cymraeg Gwaith
- Dau docyn sinema am ddim y mis
- Gostyngiad ar docynnau sinema a theatr
- Mynediad at Raglen Cynorthwyo Gweithwyr
- Te a coffi canmoliaethus
- Cinio am ddim pan fyddwch yn gweithio yn yr adeilad
- Cefnogaeth ar gyfer datblygiad parhaus
- Gofal Llygaid am DSE
- Raciau beic diogel
- Parcio staff
- Digwyddiadau cymdeithasol i'r staff