Uned 313: Sefydlu a chynnal perthnasoedd yn y sector Peirianneg Gwasanaethau Adeiladu

# Canllawiau darparu

Gwybodaeth am yr uned

Mae’r uned hon yn cynnwys gwybodaeth, dealltwriaeth a pherfformiad ac mae’n galluogi dysgwyr i ddatblygu a chynnal perthnasoedd cadarnhaol â chleientiaid a chwsmeriaid sy’n gysylltiedig â’r gweithgareddau gosod a/neu gynnal a chadw yn y sector peirianneg gwasanaethau adeiladu yn unol â’r canlynol:

* rheoliadau a safonau priodol y diwydiant
* y fanyleb
* arferion gweithio
* yr amgylchedd gweithio a’r amgylchedd naturiol.

Bydd y dysgwr yn gyfrifol am sefydlu a chynnal cysylltiadau â chleientiaid a chwsmeriaid a bydd yn gallu:

* cyflwyno a darparu gwybodaeth, cyngor ac arweiniad technegol a swyddogaethol cywir
* cysylltu â chleientiaid a chwsmeriaid mewn perthynas â’u hanghenion a’u disgwyliadau
* ymateb fel sy’n briodol i anghenion a disgwyliadau’r cleient a’r cwsmer.

Gellir cyflwyno dysgwyr i’r uned hon drwy eu cymell i ofyn cwestiynau iddyn nhw eu hunain fel:

* Beth yw’r wybodaeth dechnegol a swyddogaethol sydd ei hangen ar gyfer fy ngwaith?
* Sut alla i ddarparu gwasanaeth rhagorol i gwsmeriaid?
* Pam mae diogelu data yn bwysig?

Deilliannau dysgu

1. Deall y mathau o wybodaeth dechnegol a swyddogaethol sydd ar gael ar gyfer y gwaith gosod a/neu gynnal a chadw
2. Deall y gweithdrefnau ar gyfer cyflenwi gwybodaeth dechnegol a swyddogaethol i bobl berthnasol
3. Deall pwysigrwydd gwasanaeth i gwsmeriaid mewn perthynas â gwaith gosod a/neu gynnal a chadw

Mae’r canllaw cyflawni hwn yn ymdrin ag elfennau gwybodaeth a dealltwriaeth yr uned hon yn unig, nid y meini prawf perfformiad sy’n benodol i weithle’r dysgwr. Mae’r meini prawf perfformiad ar gyfer yr uned hon wedi’u rhestru isod:

1. Darparu gwybodaeth dechnegol a swyddogaethol
2. Darparu arweiniad a chyngor cywir i’r cleientiaid a’r cwsmeriaid ar faterion technegol a swyddogaethol
3. Gweithdrefnau trosglwyddo
4. Cynnal perthnasoedd gwaith cynhyrchiol gyda chleientiaid a chwsmeriaid
5. Ymateb yn effeithiol i geisiadau am wybodaeth dechnegol a swyddogaethol
6. Dilyn y drefn ar gyfer unrhyw amrywiadau
7. Cydymffurfio â safonau’r sefydliad ar gyfer ymddangosiad ac ymddygiad

Adnoddau a awgrymir

Gwerslyfrau

* Gashe, M., Byrne, K. (2020) *The City & Guilds Textbook: Plastering for Levels 1 and 2*. London: Hodder Education.

ISBN 978-1-3983-0647-9

Gwefannau

* [AT Internet | GDPR Quiz: Questions and Answers on the Protection of Personal Data](https://blog.atinternet.com/en/15-questions-to-test-your-gdpr-knowledge/)
* [Business Balls | Role playing and role play games process and tips](https://www.businessballs.com/amusement-stress-relief/role-playing-and-role-play-games-process-and-tips/)
* [Contracts Counsel | What is a Contractual Agreement?](https://www.contractscounsel.com/t/us/contractual-agreement)
* [ICO | Guide to the UK General Data Protection Regulation (UK GDPR)](https://ico.org.uk/for-organisations/guide-to-data-protection/guide-to-the-general-data-protection-regulation-gdpr/)
* [SIUE | Elements of Effective Group Presentations](https://www.siue.edu/artsandsciences/acs/SpeechCenter/EffectiveGroup.shtml)
* [YouTube | Step by step directions for creating a mind map](https://www.youtube.com/watch?v=oY4sUQzXJ1g)

Deddfwriaeth

* [GOV.UK | Data protection](https://www.gov.uk/data-protection)
* [GOV.UK | Consumer Rights Act 2015](https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/contents)
* [GOV.UK | Equality Act 2010](https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2010/15/contents)
* [GOV.UK | Equality Act 2010: guidance](https://www.gov.uk/guidance/equality-act-2010-guidance)
* [GOV.UK | Guidance on promoting British values in schools published](https://www.gov.uk/government/news/guidance-on-promoting-british-values-in-schools-published)
* [GOV.UK | The use of social media for online radicalisation](https://www.gov.uk/government/publications/the-use-of-social-media-for-online-radicalisation)

| **Deilliannau dysgu** | **Meini Prawf** | **Canllawiau darparu** |
| --- | --- | --- |
| 1. Deall y mathau o wybodaeth dechnegol a swyddogaethol sydd ar gael ar gyfer y gwaith gosod a/neu gynnal a chadw | * 1. Ffynonellau gwybodaeth dechnegol a swyddogaethol | * Bydd dysgwyr yn ymchwilio, yn trafod ac yn cyfeirio at eu harferion eu hunain yn y diwydiant a’u profiadau yn y gweithle er mwyn gwella eu dealltwriaeth o wybodaeth dechnegol a swyddogaethol, gan gynnwys gwybodaeth briodol am iechyd a diogelwch fel: * gwybodaeth a data gwneuthurwyr * gwybodaeth a data cyflenwyr * gwybodaeth gan y sefydliad sy’n eu cyflogi * manylebau gosod * manylebau cleientiaid/cwsmeriaid * manylebau * lluniadau * diagramau. |
| * 1. Dehongli gwybodaeth a data technegol a swyddogaethol | * Bydd dysgwyr yn cydweithio mewn grwpiau bach ac yn trafod eu profiadau eu hunain yn y gweithle o sut mae dehongli rhai o’r dogfennau canlynol: * gwybodaeth a data gwneuthurwyr/cyflenwyr * deunyddiau * chydrannau * cyfarpar * gwybodaeth gan y sefydliad sy’n eu cyflogi * manylebau gosod * manylebau cleientiaid/cwsmeriaid * manylebau * lluniadau * diagramau. |
| 1. Deall y gweithdrefnau ar gyfer cyflenwi gwybodaeth dechnegol a swyddogaethol i bobl berthnasol | * 1. Y rhanddeiliaid y mae angen gwybodaeth dechnegol a swyddogaethol arnynt | * Bydd dysgwyr yn llunio map meddwl o’r rhanddeiliaid a fyddai’n ymwneud â phrosiect bach sy’n berthnasol i’r llwybr o’u dewis. * Bydd dysgwyr yn cydweithio ac yn trafod eu mapiau meddwl i gynnwys rhanddeiliaid fel: * cleientiaid * cwsmeriaid * prif gontractwyr * gwasanaethau eraill * rheolwyr safle. |
| * 1. Terfynau cyfrifoldeb ei rôl ei hun mewn perthynas â chyflenwi gwybodaeth dechnegol ac ymarferol | * Bydd dysgwyr yn ymchwilio ac yn deall terfynau eu rôl bresennol ac yn deall pryd i ganiatáu i reolwr llinell/goruchwyliwr weithredu. |
|  | * 1. Y dulliau o ddarparu gwybodaeth dechnegol a swyddogaethol | * Bydd dysgwyr yn cydweithio ac yn trafod eu profiadau yn y gweithle o ddulliau eu sefydliad eu hunain o ddarparu gwybodaeth dechnegol a swyddogaethol. |
| * 1. Pwysigrwydd sicrhau’r canlynol: * bod yr wybodaeth a ddarperir yn gywir ac yn gyflawn * bod gwybodaeth yn cael ei darparu’n glir, yn gwrtais ac yn broffesiynol * y cedwir copïau o’r wybodaeth a ddarperir * bod y gwaith gosod, ar ôl ei gwblhau, yn gweithredu’n unol â’r fanyleb, yn ddiogel ac yn cydymffurfio â safonau’r diwydiant | * Bydd dysgwyr yn cydweithio ac yn trafod eu profiadau yn y gweithle o ddulliau ac arferion eu sefydliad eu hunain i sicrhau: * bod yr wybodaeth a ddarperir yn gywir ac yn gyflawn * bod gwybodaeth yn cael ei darparu’n glir, yn gwrtais ac yn broffesiynol * y cedwir copïau o’r wybodaeth a ddarperir * bod y swyddogaethau gosod gorffenedig wedi’u cwblhau yn unol â’r fanyleb * bod y gosodiad gorffenedig yn ddiogel ac yn cydymffurfio â safonau’r diwydiant. * Bydd dysgwyr yn cymryd rhan mewn senario chwarae rôl i dynnu sylw at y defnydd o’r arferion gwaith uchod. |
| * 1. Y dulliau ar gyfer sicrhau bod gan y bobl berthnasol ddealltwriaeth ddigonol o’r wybodaeth dechnegol ac annhechnegol a ddarperir | * Bydd dysgwyr yn cydweithio ac yn trafod eu profiadau yn y gweithle o ddulliau ac arferion eu sefydliad i sicrhau bod gan y bobl berthnasol ddealltwriaeth ddigonol o’r wybodaeth dechnegol ac annhechnegol a ddarperir. * Bydd dysgwyr yn ymchwilio i dechnegau fel: * tybio gwybodaeth sylfaenol * effaith nid proses * darlunio i addysgu. |
| 1. Deall pwysigrwydd gwasanaeth i gwsmeriaid mewn perthynas â gwaith gosod a/neu gynnal a chadw | * 1. Dulliau a gweithdrefnau’r sefydliad ar gyfer sefydlu perthynas gadarnhaol â chleientiaid a chwsmeriaid | * Bydd dysgwyr yn cydweithio ac yn trafod eu profiadau yn y gweithle o ddulliau ac arferion eu sefydliad i sicrhau bod y gweithdrefnau sydd ar waith yn gweithio i sefydlu perthynas gadarnhaol â chleientiaid a chwsmeriaid. * Bydd dysgwyr yn gweithio mewn grwpiau bach i greu map meddwl o’r dulliau a’r gweithdrefnau sefydliadol ar gyfer sefydlu perthynas gadarnhaol gyda chleientiaid a chwsmeriaid. * Bydd dysgwyr yn trafod ac yn dehongli eu mapiau meddwl mewn cyflwyniadau grŵp. |
| * 1. Gofynion ac arferion gwaith y cleientiaid a’r cwsmeriaid yn yr amgylchedd gwaith lle mae’r gwaith gosod a/neu gynnal a chadw yn cael ei wneud | * Bydd dysgwyr yn trafod eu profiadau yn y gweithle o ddulliau ac arferion eu sefydliad eu hunain. * Bydd dysgwyr yn sicrhau bod gofynion ac arferion gwaith y cleientiaid a’r cwsmeriaid yn yr amgylchedd gwaith ar gyfer yr gwaith gosod a/neu gynnal a chadw yn cael eu bodloni. |
| * 1. Y cyfleoedd a’r rheoliadau sy’n effeithio ar y ffordd y mae gwybodaeth dechnegol a swyddogaethol yn cael ei darparu i gleientiaid a chwsmeriaid | * Bydd dysgwyr yn ymchwilio ac yn deall y prif ofynion ar gyfer prosesu gwybodaeth dechnegol a swyddogaethol yn unol ag egwyddorion allweddol Deddf Diogelu Data 2018 (gweithrediad y DU o’r Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data (GDPR)). * Bydd dysgwyr yn deall hawliau sylfaenol cleientiaid/cwsmeriaid o dan Ddeddf Hawliau Defnyddwyr 2015 sy’n cwmpasu prif bwyntiau Deddf Cydraddoldeb 2010. * Bydd dysgwyr yn cydweithio ac yn trafod eu profiadau yn y gweithle o ddulliau ac arferion eu sefydliad eu hunain i sicrhau bod y wybodaeth dechnegol a swyddogaethol yn cael ei darparu i gleientiaid a chwsmeriaid. |
| * 1. Hawliau’r cleientiaid a’r cwsmeriaid gan gynnwys unrhyw gytundebau contract | * Bydd dysgwyr yn cydweithio ac yn trafod eu profiadau yn y gweithle o ddulliau ac arferion eu sefydliad eu hunain i sicrhau eu bod yn deall hawliau’r cleientiaid a’r cwsmeriaid, gan gynnwys unrhyw gytundebau contract. * Bydd dysgwyr yn ymchwilio ac yn deall cytundebau contract rhwng y cleientiaid a chwsmeriaid. |