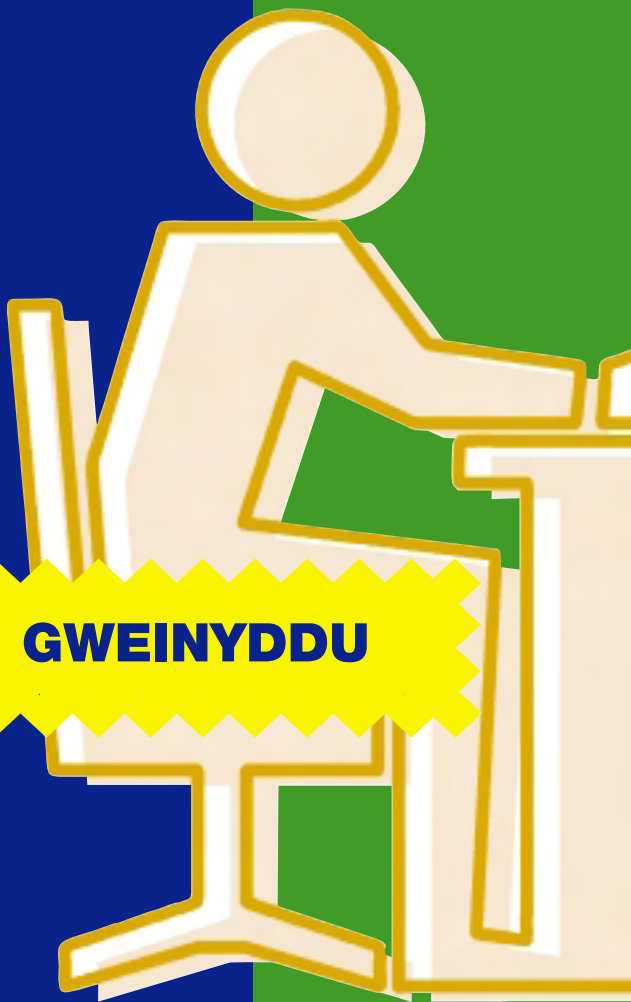


SGILIAU GOROESI

yn y Gweithle



GWEINYDDU

Tasgau pob dydd ar gyfer gweithwyr gweinyddol

- Cyfarch cleientiaid/cwsmeriaid ac ymwelwyr
- Gwneud a derbyn galwadau ffôn
- Cymryd negeseuon
- Delio â cheisiadau ac ymholiadau
- Cael gwybodaeth dros y ffôn ac ar gyfrifiadur
- Trafod cynlluniau gwaith
- Llenwi cofnodion deunydd swyddfa
- Derbyn a gwirio nwyddau wrth iddynt gyrraedd



- Ysgrifennu archebion a gwneud nodiadau
- Darllen tablau o gostau ffôn/postio
- Defnyddio offer swyddfa yn ôl y llawlyfr cyfarwyddiadau
- Didoli a dosbarthu post i bob adran
- Ffeilio anfonebau a chopïau o ohebiaeth
- Canfod gwybodaeth mewn cyfeiriaduron a chyfeirlyfrau
- Defnyddio sgiliau bysellfwrdd, mynd ar y rhynggrwyd
- Delio ag apwyntiadau
- Llenwi ffurflenni cofnodi damweiniau
- Ysgrifennu nodiadau, llythyrau a memos



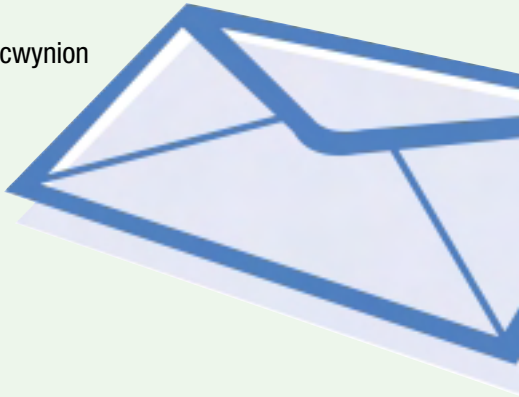
PA SGILIAU?

Siarad a Gwrando

- Gwrando'n ofalus ar fanylion, e.e. cymryd negeseuon, gwneud apwyntiadau
- Trafod gwybodaeth gyda staff eraill (goruchwylwyr a chydweithwyr), e.e. amserlenni gwaith, problemau, apwyntiadau



- Gofyn cwestiynau synhwyrol i staff eraill er mwyn casglu gwybodaeth, e.e. offer swyddfa sydd ei angen, amser apwyntiadau, trefniadau teithio, gwyliau
- Delio â chwsmeriaid a chleientiaid mewn modd dymunol, e.e. gwasanaeth cwsmeriaid, ymholiadau, cwynion ac ati



Darllen

- Cael gwybodaeth o dablau a siartiau, e.e. costau ffôn/postio, costau oddi ar anfonebau, cost deunydd swyddfa o lyfr archebu, manylion taith awyren/trên o amserlenni
- Deall gwybodaeth ysgrifenedig syml, e.e. rheolau diogelwch, llythyrau busnes, memos
- Dilyn cyfarwyddiadau ysgrifenedig i wneud tasg, e.e. archebion cwsmer, manylion ar sut i ddefnyddio offer
- Gweithredu yn unol ag arwyddion graffigol, e.e. rhybuddion diogelwch, offer tân, defnyddio'r Rhyngrwyd
 - Darllen amrediad o lawysgrifen, e.e. ar gyfer prosesu geiriau, cwblhau cofnodion



Ysgrifennu

- Cwblhau cofnodion yn gywir, e.e. archebion, taflenni amser, amserlenni gwaith
- Nodi negeseuon yn glir o alwadau ffôn a sgysiau eraill, e.e. gan gwsmeriaid, cydweithwyr
- Cofnodi manylion yn glir yn ysgrifenedig am bethau i'w gwneud, e.e. gwneud trefniadau teithio, gwneud apwyntiadau
- Defnyddio sgiliau bysellfwrdd, e.e. diweddaru cronfeydd data, memos, llythyrau, negeseuon ffacs

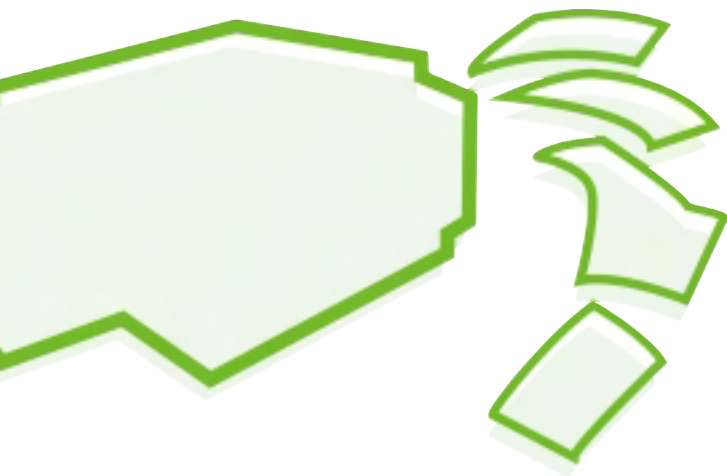
Sgiliau Rhif

- Cofnodi rhifau, e.e. rhestrau stoc, archebion, amserlenni gwaith, apwyntiadau
- Deall tablau, e.e. siartiau postio, llyfrau ffôn, amserlenni teithio
- Cyfrifo costau, e.e. deunydd swyddfa o lyfr archebu, hen anfonebau, rhentu cyfarpar, gwaith atgyweirio, trefniadau teithio
- Cadw cofnodion rhifiadol, e.e. deunydd swyddfa, gwyliau, salwch, dyddiadau apwyntiadau
- Ysgrifennu rhifau'n daclus ac yn glir, e.e. rhifau ffôn, dyddiadau apwyntiadau, trefniadau teithio, symiau deunydd swyddfa ac ati



Sgiliau cyfathrebu sydd eu hangen mewn gwaith gweinyddu

- Darllen – deall gwybodaeth ysgrifenedig a graffigol syml, e.e. siartiau, archebion, arwyddion a rhybuddion diogelwch, cyfarwyddiadau ar offer
- Ysgrifennu – cwblhau ffurflenni a chofnodion, ysgrifennu nodiadau, llythyrau, sgiliau bysellfwrdd, e.e. archebion, rhestrau stoc, ffurflenni cofnodi damweiniau, negeseuon ffôn a negeseuon eraill, diweddarau cronfeydd data
- Siarad a Gwranddo – siarad wyneb yn wyneb ac ar y ffôn ag unigolion a grwpiau, e.e. cydweithwyr, rheolwyr, cwsmeriaid



Sgiliau rhifedd sydd eu hangen mewn gwaith gweinyddu

- Rhifau – ysgrifennu rhifau'n glir ac yn gywir, cofnodi ffigurau, deall tablau a siartiau, e.e. rhestrau stoc, graffiau, siartiau, amserlenni a threfniadau teithio, mynd ar y Rhyngrwyd
- Cyfrif a chofnodi – cyfrif stoc, cyfrifo anghenion stoc, cynhyrchu siartiau a graffiau o wybodaeth

I ddechrau gwaith neu i wneud CGC (NVQ) mewn gweinyddu, mae angen y lefelau canlynol o sgiliau sylfaenol :

- cyfathrebu yn uwch na Lefel 1;
- rhifedd ar neu yn uwch na Lefel 1.



Am ragor o wybodaeth, cysylltwch â:

Yr Asiantaeth Sgiliau Sylfaenol/

The Basic Skills Agency,
Commonwealth House,
1–19 New Oxford Street,
London WC1A 1NU

Ffôn: 020 7405 4017

Ffacs: 020 7440 7770

ebost: ymholiadau@

basic-skills.co.uk

www.sgiliau-sylfaenol-cymru.org