

# Ansawdd a Safonau yn y Gwasanaeth Gyrfaedd yng Nghymru

**Arolygiad o:**

**Gyrfa Cymru Caerdydd a'r Fro**

**Ionawr/Chwefror 2005**



Arolygiaeth Ei Mawrhydi Dros Addysg  
A Hyfforddiant yng Nghymru  
Her Majesty's Inspectorate  
For Education and Training in Wales

...Rhagoriaeth i bawb... ...Excellence for all...



**BUDDSODDWR MEWN POBL**  
**INVESTOR IN PEOPLE**

## **Diben Estyn yw gwella ansawdd a safonau addysg a hyfforddiant yng Nghymru**

### **Mae Estyn yn gyfrifol am arolygu:**

- ▲ ysgolion a safleoedd meithrin a gynhelir neu a ddefnyddir gan awdurdodau addysg lleol (AALLau);
- ▲ ysgolion cynradd;
- ▲ ysgolion uwchradd;
- ▲ ysgolion arbennig;
- ▲ unedau cyfeirio disgyblion;
- ▲ ysgolion annibynnol;
- ▲ addysg oedolion a chymuned;
- ▲ gwasanaethau cymorth ieuenctid;
- ▲ AALLau;
- ▲ addysg a hyfforddiant athrawon;
- ▲ addysg bellach;
- ▲ dysgu yn y gwaith;
- ▲ cwmnïau gyrfaoedd; ac
- ▲ elfennau addysg, arweiniad a hyfforddiant y Ganolfan Byd Gwaith.

### **Mae Estyn hefyd:**

- ▲ yn rhoi cyngor ar ansawdd a safonau addysg a hyfforddiant yng Nghymru i Gynulliad Cenedlaethol Cymru ac eraill; ac
- ▲ yn cyhoeddi achosion o arfer dda yn seiliedig ar dystiolaeth arolygiadau.

Lluniwyd yr adroddiad hwn dan Adran 35 Deddf Addysgu ac Addysg Uwch 1998 ar gais Cynulliad Cenedlaethol Cymru sy'n gyfrifol am ei gyhoeddi

Mae'r adroddiad hwn yn un o gyfres ar ansawdd a safonau arweiniad a chyngor gyrfaoedd yng Nghymru.

© Hawlfraint y Goron 2005

Estyn  
Llys Angor  
Heol Keen  
Caerdydd  
CF24 5JW

Gellir defnyddio'r cyhoeddiad hwn (ac eithrio logos adrannol) am ddim mewn unrhyw fformat neu gyfrwng ar yr amod y caiff ei ddefnyddio'n gywir ac na chaiff ei ddefnyddio mewn cydestun camarweiniol. Rhaid cydnabod y deunydd fel hawlfraint y Goron a rhaid nodi teitl y cyhoeddiad.

Mae'r cyhoeddiad hwn hefyd ar gael ar [www.estyn.gov.uk](http://www.estyn.gov.uk)

Dylid cyfeirio unrhyw ymholiadau ynglŷn â'r cyhoeddiad hwn at y rheolwr Cyhoeddiadau yn y cyfeiriad uchod, neu drwy e-bost at

[publications@estyn.gsi.gov.uk](mailto:publications@estyn.gsi.gov.uk)

## Cyflwyniad

Cynhelir arolygiad Gyrfa Cymru Caerdydd a'r Fro yn unol â Deddf Addysgu ac Addysg Uwch 1998. Mae'r Ddeddf hon yn ymestyn cylch gorchwyl Estyn, Arolygiaeth Ei Mawrhydi dros Addysg a Hyfforddiant yng Nghymru, i gwmpasu arolygu darparwyr gwasanaethau gyrfaedd. Mae Estyn yn arolygu darparwyr gwasanaethau gyrfaedd ar ran Llywodraeth Cynulliad Cymru.

Arolygwyd Gyrfa Cymru Caerdydd a'r Fro fel rhan o raglen genedlaethol o arolygiadau cwmnïau Gyrfa Cymru. Diben y rhaglen yw nodi nodweddion da a diffygion mewn cwmnïau gyrfaedd er mwyn iddynt wella ansawdd y gwasanaeth a gynigir a chodi safon cynnydd cleientiaid.

Arolygwyd y cwmni dan drefniadau newydd, a gyflwynwyd ar gyfer arolygu holl gwmnïau Gyrfa Cymru o fis Medi 2004 ymlaen. Roedd y trefniadau arolygu yn cynnwys:

- defnyddio fframwaith cyffredin sy'n gyffredin i bob sector addysg a hyfforddiant yng Nghymru;
- pwyslais ar arfarniad y darparwr ei hun o'i waith;
- cynrychiolydd o'r staff a weithiodd gyda'r tîm arolygu fel enwebai; ac
- arolygu sampl o weithgareddau a darpariaeth y gwasanaeth.

Cyn yr arolygiad, lluniodd y staff adroddiad hunanarfarnu a oedd yn cynnwys eu barnau am waith y cwmni. Defnyddiodd arolygwyr yr adroddiad hwn i ddewis meysydd i'w harchwilio er mwyn cadarnhau cywirdeb barnau'r darparwr.

Cynhaliwyd yr arolygiad ar 24-28 Ionawr a 7-11 Chwefror 2005. Cynhaliwyd yr arolygiad gan dîm o Arolygwyr Ei Mawrhydi o Estyn, corff statudol sy'n annibynnol ar, ond a ariennir gan Lywodraeth Cynulliad Cymru, mewn cydweithrediad ag aseswyr cymheiriaid a ryddhawyd o gwmnïau eraill Gyrfa Cymru.

Roedd gofyn i'r tîm adrodd ar y safonau a gyflawnir gan gleientiaid, ansawdd yr arweiniad a'r gweithgareddau dysgu a ddarperir, ansawdd yr arweinyddiaeth a'r rheolaeth a barnu os yw'r cwmni yn cynnig gwerth am arian. Gellir atgynhyrchu'r adroddiad hwn at ddibenion addysgol anfasnachol, ond dim ond yn ei gyfanrwydd ac ar yr amod y caiff ei atgynhyrchu gair am air heb ei addasu ac y cydnabyddir dyddiad a ffynhonnell yr adroddiad.

## **Disgrifiadau graddau**

Mae'r raddfa pum pwynt a ddefnyddir i gynrychioli'r holl farnau arolygu yn yr adroddiad hwn fel a ganlyn:

- Gradd 1** da gyda nodweddion eithriadol
- Gradd 2** nodweddion da a dim diffygion pwysig
- Gradd 3** nodweddion da yn gorbwyso diffygion
- Gradd 4** rhai nodweddion da, ond diffygion mewn meysydd pwysig
- Gradd 5** llawer o ddiffygion pwysig

Mae gofyn i'r darparwr lunio cynllun gweithredu o fewn 45 diwrnod gwaith o gael yr adroddiad hwn, er mwyn dangos yr hyn y bydd y darparwr yn ei wneud ynghylch yr argymhellion yn yr adroddiad.

<b>Cyd-destun</b>	<b>1</b>
<b>Tabl y graddau a ddyfarnwyd</b>	<b>2</b>
<b>Crynodeb ac argymhellion</b>	<b>3</b>
<b>Safonau</b>	<b>7</b>
Cwestiwn Allweddol 1: Pa mor dda y mae dysgwyr yn cyflawni?	7
<b>Ansawdd yr addysg a'r hyfforddiant</b>	<b>10</b>
Cwestiwn Allweddol 2: Pa mor effeithiol yw'r addysgu, yr hyfforddiant a'r asesu?	10
Cwestiwn Allweddol 3: Pa mor dda y mae profiadau dysgwyr yn bodloni anghenion a buddiannau dysgwyr a'r gymuned ehangach?	13
Cwestiwn Allweddol 4: Pa mor dda yw'r gofal, yr arweiniad a'r cymorth i ddysgwyr?	14
<b>Arweinyddiaeth a rheolaeth</b>	<b>17</b>
Cwestiwn Allweddol 5: Pa mor effeithiol yw'r arweinyddiaeth a'r rheolaeth strategol?	17
Cwestiwn Allweddol 6: Pa mor dda y mae arweinwyr a rheolwyr yn arfarnu ac yn gwella ansawdd a safonau?	18
Cwestiwn Allweddol 7: Pa mor effeithlon y mae arweinwyr a rheolwyr wrth ddefnyddio adnoddau?	20
<b>Atodiad 1:</b> Sail dystiolaeth yr arolygiad	
<b>Atodiad 2:</b> Ymateb y cwmni i'r arolygiad	

## Cyd-destun

### Natur y darparwr

- 1 Cwmni preifat yw Gyrfa Cymru Caerdydd a'r Fro a gyfyngir drwy warant. O 1995 ymlaen, gweithredodd dan yr enw Llwybrau Gyrfa, a ffurfiwyd o ganlyniad i Ddeddf Diwygio'r Undebau Llafur a Hawliau Cyflogaeth (1993). Trosglwyddodd y ddeddf hon y cyfrifoldeb am ddarparu gwasanaethau gyrfaoedd o awdurdodau addysg lleol i Ysgrifennydd Gwladol Cymru. Sefydlwyd Gyrfa Cymru ym mis Ebrill 2001. Gyrfa Cymru Caerdydd a'r Fro, a ffurfiwyd o Llwybrau Gyrfa, yw un o'r chwe chwmni sy'n cyflwyno gwasanaethau sy'n gysylltiedig â gyrfaoedd dan frand Gyrfa Cymru.
- 2 Mae gan Yrfa Cymru Caerdydd a'r Fro gontract gyda Llywodraeth Cynulliad Cymru i gynnig cyngor, arweiniad, lleoliadau gwaith a gwasanaethau eraill i:
  - pobl sy'n dilyn addysg amser llawn mewn ysgolion a cholegau addysg bellach;
  - pobl sy'n dilyn addysg ran-amser i'w gwneud yn gymwys ar gyfer cyflogaeth;
  - pobl dan 21 oed sydd wedi gadael addysg (heblaw am addysg uwch) neu hyfforddiant amser llawn, hyd at ddwy flynedd yn gynt;
  - pobl ag anableddau (gan gynnwys y rheiny ag anawsterau dysgu), nes iddynt benderfynu ar eu bwriad am yrfa;
  - sefydliadau addysg;
  - cyflogwyr;
  - darparwyr hyfforddiant; a
  - rhieni a gwarcheidwaid.
- 3 Mae hefyd yn darparu:
  - gwasanaethau arweiniad i oedolion;
  - Porth Ieuencid; a
  - Chysylltiadau Busnes Addysg (CBA), gan gynnwys darparu lleoliadau profiad gwaith ar gyfer pobl ifanc mewn addysg; a
  - gwasanaethau Learndirect.

### Tabl y graddau a ddyfarnwyd

4 Barnodd tîm arolygu Estyn waith y cwmni fel a ganlyn:

<b>Cwestiwn Allweddol</b>	<b>Gradd Arolygu</b>
1 Pa mor dda y mae cleientiaid yn cyflawni?	2
2 Pa mor effeithiol y mae'r addysgu, yr hyfforddiant a'r asesu?	2
3 Pa mor dda y mae'r profiadau dysgu yn bodloni anghenion a buddiannau dysgwyr a'r gymuned ehangach?	2
4 Pa mor dda yw'r arweiniad a'r cymorth i ddysgwyr?	1
5 Pa mor effeithiol yw'r arweinyddiaeth a'r rheolaeth strategol?	2
6 Pa mor dda y mae arweinwyr a rheolwyr yn arfarnu ac yn gwella ansawdd a safonau?	2
7 Pa mor effeithlon yw'r arweinwyr a'r rheolwyr wrth ddefnyddio adnoddau?	1

## Crynodeb ac argymhellion

### Crynodeb

- 5 Mae gan y gwasanaethau a ddarperir gan y cwmni nodweddion da, heb unrhyw ddiffygion pwysig.

### Safonau

- 6 Mae cleientiaid yn elwa ar y wybodaeth y mae ymgynghorwyr yn ei rhoi iddynt. Maent yn gwneud defnydd da o gyfrifiaduron mewn canolfannau gyrfaoedd i archwilio gwybodaeth am yrfaoedd. Mae cleientiaid ifanc yn fwy gwybodus am feysydd galwedigaethol penodol yn sgil cymryd rhan mewn gweithgareddau CBA. Drwy'r gweithgareddau hyn, maent yn ennill profiad a medrau cysylltiedig â gwaith gwerthfawr. Mae cleientiaid yn yr ysgol yn gwneud defnydd da o brofiad gwaith ym mlwyddyn 10 neu 11 i brofi eu syniadau am yrfa.
- 7 Mae cleientiaid sy'n defnyddio gwasanaeth Learndirect yn gwella eu hymwybyddiaeth o gyfleoedd ar gyfer dysgu a defnyddio'r wybodaeth hon i wneud cynnydd da.
- 8 Mae cleientiaid yn datblygu medrau mewn cynlluniau gyrfa ac yn gwneud cynnydd da o ran gweithredu ar eu cynlluniau. Mae'r rhan fwyaf ohonynt yn gwella eglurder eu nodau gyrfa ac maent yn datblygu cynlluniau realistig. Fodd bynnag, nid ydynt bob amser yn cael digon o ymwybyddiaeth am wybodaeth am y farchnad lafur leol. Mae oedolion yn gwneud cynnydd da ar ôl arweiniad i roi eu cynlluniau ar waith. Mae pobl ifanc sydd mewn perygl o golli diddordeb yn ystod eu haddysg yn gwella eu presenoldeb a'u perfformiad yn sgil rhaglen Porth Addysg y cwmni. Mae cleientiaid sy'n ymuno â Phorth Ieuentid ar ôl gadael addysg yn ennill hyder a hunan-barch. Yna maent yn gwneud cynnydd da ymlaen i ddysgu yn y gwaith. Mae pobl ifanc ddi-waith yn wybodus am swyddi gwag a chânt gymorth da i ddod o hyd i waith.

### Darparu gwasanaeth

- 9 Cynigia'r cwmni ystod eang o weithgareddau a rhaglenni defnyddiol sydd wedi'u targedu'n dda i fodloni anghenion cleientiaid. Mae'n llunio llenyddiaeth glir a deniadol ar gyfer cynulleidfaoedd penodol. Mae dogfennau allweddol, fel llyfrynnau opsiynau, ar gael yn y pedair iaith a ddefnyddir yn fwyaf aml yn yr ardal, heblaw Cymraeg a Saesneg. Fodd bynnag, ni chaiff gwybodaeth am y farchnad lafur leol ei hyrwyddo'n ddigon cyson i sicrhau bod yr holl gleientiaid yn elwa ar hyn.
- 10 Ym mron hanner yr ysgolion yn ardal y cwmni, mae rhaglenni i holi pobl ifanc ar ôl profiad gwaith yn wan.
- 11 Ceir trefniadau trosglwyddo da ar gyfer cleientiaid ag anghenion arbennig sy'n ceisio cyflogaeth neu ddysgu yn y gwaith. Mae asesiadau ysgrifenedig manwl o'u hanghenion yn helpu darparwyr hyfforddiant i gynllunio a chyflwyno'r cymorth y mae ei angen arnynt.

- 12 Ni wneir digon o waith i gefnogi cleientiaid sy'n dymuno dechrau gweithio ar ôl cwblhau cymwysterau uwch.
- 13 Mae'r staff yn cadw mewn cysylltiad â chleientiaid sy'n ddi-waith. Mae'r cleientiaid hyn yn wybodus am swyddi gwag a chânt gymorth da i symud ymlaen i gyfleoedd.
- 14 Caiff cyflogwyr gymorth da gan y cwmni i lenwi swyddi gwag. Fodd bynnag, nid yw'r holl gyflogwyr yn ymwybodol o'r ffordd y gall cyfranogiad pellach mewn gweithgareddau Gyrfa Cymru fod o fudd i'w cwmni.
- 15 Caiff gweithgareddau arweiniad eu cynllunio'n dda ac maent fel arfer yn helpu cleientiaid i ehangu eu syniadau am yrfa. Mae'r staff yn rhoi cyngor ac arweiniad diduedd. Maent yn cynorthwyo cleientiaid i arfarnu opsiynau yn effeithiol a chytuno ar gynlluniau gweithredu clir y gellir eu cyflawni. Mae ymgynghorwyr arbenigol yn gweithio'n effeithiol gyda chleientiaid sydd ag anghenion addysgol arbennig. Nid yw rhai ysgolion yn darparu digon o wybodaeth am berfformiad, agwedd ac ymddygiad unigolion. Mae hyn yn llesteirio gallu ymgynghorwyr i gynnig cyngor ac arweiniad realistig. Mae gan y cwmni bartneriaethau da gyda diwydiant i gynnig cyfleoedd realistig i gleientiaid ar gyfer datblygu medrau cysylltiedig â gwaith.
- 16 Er bod rhieni a gofawyr o'r farn bod cynlluniau gweithredu gyrfa ysgrifenedig yn ddefnyddiol, nid yw cleientiaid ifanc yn eu defnyddio'n dda. Mae cynlluniau ar gyfer cleientiaid sy'n oedolion weithiau'n anodd eu darllen. Mae'r cwmni'n monitro'r amrywiaeth o ieithoedd a ddefnyddir gan gleientiaid yn rheolaidd ac mae ganddo systemau i lunio cynlluniau gyrfa mewn unrhyw iaith y gofynnir amdani.
- 17 Mae lleoliadau gwaith athrawon o ansawdd uchel ac maent yn galluogi athrawon i ddatblygu adnoddau dysgu defnyddiol.
- 18 Mae ansawdd y ddarpariaeth ar gyfer cyfle cyfartal yn eithriadol. Rhoddir sylw da i gydraddoldeb hiliol a herio ystrydebau rhyw.

### **Ansawdd yr arweinyddiaeth a'r rheolaeth**

- 19 Mae gan y cwmni genhadaeth glir sy'n llywio ei gynllun corfforaethol a busnes. Mae cyfarwyddwyr y cwmni yn cynnig arweinyddiaeth strategol dda. Mae menywod a grwpiau lleiafrifoedd ethnig wedi'u tangynrychioli ar y bwrdd. Bu buddsoddiad da mewn technoleg gwybodaeth a chyfathrebu (TGCh) ac mewn systemau gwybodaeth reoli. Mae'r rhain wedi gwella cyfathrebu a gwasanaethau ar gyfer cleientiaid yn ogystal â gwella effeithlonrwydd. Mae cynllunio busnes yn cynnwys yr holl staff a phartneriaid y cwmni yn dda. Mae cynllunio wedi cael effaith gadarnhaol ar y gwasanaeth i gleientiaid, a chynladwyedd y busnes.
- 20 Caiff y staff werthusiadau blynyddol cadarn a cheir rhaglenni da i sicrhau bod staff yn cynnal ac yn diweddarau eu medrau a'u gwybodaeth. Fodd bynnag, nid yw'r staff bob amser yn datblygu gwybodaeth danategol dda o'r rhaglen CGC lefel pedwar.
- 21 Caiff cyfle cyfartal ei hyrwyddo'n dda gan arweinwyr a rheolwyr. Mae'r cwmni wedi darparu bwrsariau staff i annog cynrychiolaeth grwpiau lleiafrifoedd ethnig ymysg y staff a chynrychiolaeth siaradwyr Cymraeg.

- 22 Mae'r cwmni'n llwyr ymroddedig i ddarparu gwasanaeth o ansawdd uchel ac mae ganddo ystod gynhwysfawr o bolisiau a gweithdrefnau sy'n cefnogi gwelliant ansawdd a safonau. Mae'r staff yn arfarnu gweithgareddau ac maent yn monitro ansawdd yn dda. Mae'r cwmni'n gwneud cynnydd da o ran dechrau mesur effaith rhai o'i wasanaethau. Fodd bynnag, er bod llawer o brosesau arfarnol yn bodoli, ni ddefnyddir dangosyddion perfformiad allweddol yn ddigonol i gynllunio a gwella'r effaith a gaiff adnoddau ar wasanaethau ar gyfer cleientiaid.
- 23 Fodd bynnag, nid yw'r cwmni wedi diffinio safonau meincnodi cyffredinol eto a dangosyddion perfformiad allweddol er mwyn barnu gwerth cymharol gwahanol weithgareddau yn eu herbyn yn effeithiol.
- 24 Mae gwasanaethau'n cynnig gwerth da am arian. Mae'r cwmni'n cynllunio ac yn rheoli adnoddau a chyllid yn dda, gan roi ystyriaeth dda i amcanion busnes y cwmni.
- 25 Ar y cyfan, mae adeiladau a chyfleusterau'r cwmni yn dda. Mae rheoli ystadau yn rhoi sylw da i werth am arian. Fodd bynnag, mae adeiladau ar rai safleoedd ysgolion yn wael.
- 26 Caiff meincnodi gwasanaethau ac ansawdd gyda chwmnïau eraill Gyrfa Cymru ei gyfyngu gan y ffaith nad yw gwahanol gwmnïau'n defnyddio dulliau cyffredin i gostio gwasanaethau neu fesur eu heffeithiolrwydd.

### **Argymhellion:**

- 27 Er mwyn adeiladu ar y cryfderau a nodir a gwella yn y meysydd a arolygwyd, argymhellir bod y cwmni:
- A1 yn sicrhau bod cynllunio cleientiaid yn gwneud defnydd da o wybodaeth am y farchnad lafur leol;
  - A2 yn datblygu strategaethau i ostwng nifer y cleientiaid sy'n gadael cyrsiau addysg uwch yn gynnar;
  - A3 yn gwella cysondeb yr holl gyfweiliadau arweiniad i sicrhau eu bod yn bodloni safonau uchel a sicrhau bod yr holl gleientiaid a gyfwelir yn deall y bydd staff yn datgelu gwybodaeth amdanynt os tybir eu bod mewn perygl;
  - A4 yn sicrhau bod yr holl ymgynghorwyr yn cael gwybodaeth o ansawdd da am berfformiad a photensial cleientiaid gan ysgolion, ac yn defnyddio hyn y lywio'r gwaith o gynllunio arweiniad;
  - A5 yn cryfhau partneriaethau cyfredol ymhellach ledled Caerdydd a'r Fro i sicrhau y caiff agendâu a hawliau dysgu gydol oes cyfredol eu cyflwyno, gan gynnwys profiad gwaith;
  - A6 yn gwella cydlyniad mewn ac ar draws timau er mwyn sicrhau bod staff cyflwyno yn cael gwybod am eu cyfraniad eu hunain a chyfraniad ei gilydd at flaenoriaethau strategol;

- A7 yn sicrhau bod digon o gymorth ar gyfer cleientiaid o grwpiau lleiafrifoedd ethnig, ffoaduriaid a cheiswyr lloches;
- A8 yn datblygu strategaethau i recriwtio grwpiau a dangynrychiolir i'r bwrdd cyfarwyddwr;
- A9 yn monitro defnydd a datblygiad technoleg gwybodaeth a chyfathrebu drwy'r cwmni cyfan i sicrhau cymorth da ar gyfer cleientiaid ac arfarnu effeithiol;
- A10 yn diffinio dangosyddion perfformiad allweddol a safonau meincnodi clir ac yn defnyddio'r rhain i fesur effeithiolrwydd ac effaith gwasanaethau'r cwmni;
- A11 yn gwella mynediad i adeiladau ac adnoddau o ansawdd da ar gyfer yr holl gleientiaid mewn ysgolion; ac
- A12 yn sicrhau bod digon o bwys yn cael ei roi i ddwyieithrwydd mewn adnoddau ac arddangosfeydd.

## Safonau

### Cwestiwn Allweddol 1: Pa mor dda y mae dysgwyr yn cyflawni?

#### Gradd 2: Nodweddion da a dim diffygion pwysig

- 28 Mae bron pob cleient yn elwa ar y wybodaeth a gânt gan ymgynghorwyr. Mae llawer o gleientiaid iau wedi cael sawl cysylltiad â staff y cwmni cyn blwyddyn 11, ac erbyn hynny maent yn wybodus am eu hopsiynau gyrfa. Caiff cleientiaid o bob oedran ddeunydd darllen defnyddiol ac mae llawer ohonynt yn dysgu sut i gyrchu deunydd cyfeirio ar y Rhyngwyd a llyfrgelloedd gyrfaoedd yn sgil eu trafodaethau gydag ymgynghorwyr. Mae cleientiaid yn gwneud defnydd da o'r cyfrifiaduron sydd ar gael mewn canolfannau gyrfaoedd i archwilio gwybodaeth gyrfaoedd. Ceir enghreifftiau da o gleientiaid yn cael gwybodaeth ddefnyddiol am y farchnad lafur leol sy'n berthnasol i'w nodau personol. Mae'r wybodaeth hon yn llywio'r penderfyniadau a wnânt. Fodd bynnag, nid yw cleientiaid yn elwa'n gyson ar y fath hon o wybodaeth.
- 29 Mae cleientiaid ifanc yn gwella eu hymwybyddiaeth o gyfleoedd gyrfa a meysydd galwedigaethol penodol yn sgil cyfranogi mewn gweithgareddau CBA fel digwyddiadau a drefnir mewn cydweithrediad â Bwrdd Hyfforddiant y Diwydiant Adeiladu. Mae llawer o'r cleientiaid sy'n mynychu Clybiau Sadwrn mewn gweithgareddau adeiladu yn symud ymlaen i'r diwydiant adeiladu ar ôl gadael addysg.
- 30 Mae cleientiaid yn yr ysgol yn trafod eu syniadau am yrfa yn ystod blwyddyn 10 neu 11 i egluro pa fath o leoliadau profiad gwaith a fydd yn eu helpu orau i archwilio a phrofi eu syniadau. Maent yn gwneud defnydd da o leoliadau gwaith i ddatblygu eu dealltwriaeth o'r byd gwaith. Fodd bynnag, mae nifer y cleientiaid sy'n cymryd rhan mewn profiad gwaith ym Mlynnyddoedd 12 a 13 yn gostwng. Er bod y cwmni wedi nodi hyn, nid oes strategaeth effeithiol yn bodoli i wella cyfranogiad.
- 31 Mae cleientiaid sy'n ffonio'r gwasanaeth Learndirect yn cael gwybodaeth am gyfleoedd hyfforddiant a datblygiad perthnasol. Maent yn defnyddio'r wybodaeth hon yn effeithiol i wneud cynnydd yn eu gwaith o gynllunio gyrfa ac i ddilyn hyfforddiant.
- 32 Yn gyffredinol, mae'r cleientiaid yn cael syniad da o'r mathau o waith sy'n fwyaf addas iddynt. Maent yn gwella eglurder eu nodau gyrfa ac maent yn datblygu cynlluniau a fydd yn eu galluogi i wneud cynnydd tuag at y nodau hyn. Mae cleientiaid yn datblygu medrau mewn cynllunio gyrfa ac maent yn dysgu sut i roi eu cynlluniau ar waith (dengys Atodiad 1 y graddau a ddyfarnwyd am yr hyn y mae cleientiaid yn ei gyflawni yn ystod gweithgareddau arweiniad). Mae cleientiaid yn gwneud y cynnydd gorau pan mae gan ymgynghorwyr wybodaeth o ansawdd da am y cleientiaid cyn cyfweliadau arweiniad. Mae rhai cleientiaid, hyd yn oed ar ôl cyfweliadau arweiniad, yn datblygu cynlluniau i symud eu syniadau yn eu blaen cyn iddynt archwilio'r opsiynau eraill a allai fod yn addas iddynt yn ddigonol.
- 33 Mae pobl ifanc sydd mewn perygl o golli diddordeb yn ystod addysg yn elwa ar raglen Porth Addysg y cwmni. Mae'r rhaglen yn eu helpu i gael syniad am ganlyniadau eu penderfyniadau. O ganlyniad i'r rhaglenni hyn, mae eu presenoldeb

a'u perfformiad yn yr ysgol yn gwella. Mae rhai pobl ifanc wedi elwa ar gymorth arbenigol priodol, fel cynghori, i'w helpu i ddelio â phroblemau a oedd yn effeithio ar eu cynnydd.

- 34 Dychwelodd bron pob cleient (93%) a oedd eisiau aros mewn addysg ar ôl cwblhau blwyddyn 11 y llynedd i'r ysgol neu aethant i'r coleg. O'r rhai na wnaeth hynny, dim ond nifer fechan iawn aeth yn ddi-waith. Aeth y lleill ymlaen i gyflogaeth gyda hyfforddiant neu i brentisiaethau modern.
- 35 Mae cleientiaid ym mlwyddyn 13 yn teimlo bod y cymorth a gânt gan y cwmni wedi dylanwadu ar eu penderfyniad am yrfa ac wedi egluro'r opsiynau sydd ar gael iddynt.
- 36 Ar y cyfan, mae cleientiaid a roddir ar gyfleoedd cyflogaeth neu hyfforddiant yn gwneud cynnydd da. Dim ond canran bychan iawn o gleientiaid sy'n gadael swyddi neu brentisiaethau modern yn gynnar. Fodd bynnag, mae cleientiaid sy'n ymuno â rhaglenni Adeiladu Sgiliau yn llai tebygol o wneud cynnydd da, ac mae gormod ohonynt yn gadael cyn cwblhau eu hyfforddiant.
- 37 Mae cleientiaid sy'n ymuno â Phorth Ieuenctid ar ôl gadael addysg amser llawn yn ennill hyder a hunan-barch. Mae arolwg bach o gleientiaid a gwblhaodd y rhaglen hon wedi cael ei gynnal. Mae'r canfyddiadau'n galonogol iawn ac maent yn dangos bod cleientiaid yn gwneud cynnydd da i ddysgu yn y gwaith, lle maent yn gwneud cynnydd da tuag at nodau eu gyrfa.
- 38 Mae pobl ifanc sy'n ddi-waith yn wybodus am swyddi gwag a allai fod yn addas ar eu cyfer. Maent o'r farn bod cyfweliadau arweiniad a lleoli yn eu helpu i ddatblygu medrau sy'n gwella eu cyfleoedd o wneud cynnydd da. Mae'r cleientiaid hyn yn datblygu curricula vitae (CVs) da a chânt eu paratoi'n dda yn gyffredinol ar gyfer mynychu cyfweliadau dewis. Mae'r cwmni wedi datblygu gwasanaeth swyddi gwag ar-lein y gall cleientiaid ei gyrchu drwy'r Rhyngrwyd. Yn ogystal, mae cleientiaid sy'n chwilio am waith yn wybodus am swyddi gwag newydd drwy gyswllt rheolaidd â staff.
- 39 Mae'r rhan fwyaf o gleientiaid sy'n oedolion yn gweithredu i ddatblygu eu cynllun gyrfa ar ôl cael arweiniad. Maent o'r farn bod y cyfweliadau yn ddefnyddiol, ac o fewn tri mis i gael cymorth, mae'r rhan fwyaf ohonynt wedi gallu gwneud cynnydd drwy ddechrau cyflogaeth, addysg neu hyfforddiant newydd. Mae'r cleientiaid yn gwella eu gwaith o gynllunio gyrfa a'u hymwybyddiaeth o gyfleoedd ym mhob un heblaw ychydig o gyfweliadau arweiniad.
- 40 Mae cleientiaid sydd ag anghenion addysgol arbennig yn gwneud cynnydd da tuag at gyfleoedd addysgol a dysgu yn y gwaith, ac mae pob un heblaw ychydig yn dilyn cyfleoedd dilyniant y maent wedi cytuno arnynt gyda'r ymgynghorydd gyrfaoedd.
- 41 Mae ffoaduriaid a cheiswyr lloches o'r farn bod y cymorth wedi'i dargedu a gynigir gan y cwmni yn ddefnyddiol ar gyfer nodi pa gyfleoedd sydd ganddynt i gael gwaith, addysg neu ddysgu yn y gwaith. Mae eu cynlluniau dilynol yn rhoi ystyriaeth dda i gyfyngiadau cyfreithiol y gellir eu gosod arnynt, ac i ffurfiau amgen ar gymorth neu gyfleoedd sydd ar gael.

- 42 Mae rhieni a gofalwyr yn wybodus am sut gallant helpu eu meibion/merched i ddatblygu eu gwaith o gynllunio gyrfa. Maent o'r farn bod eu cysylltiadau gydag ymgynghorwyr yn ddefnyddiol wrth iddynt ddatblygu dealltwriaeth fwy eglur o'r ystod o opsiynau. Pan maent wedi gweld cynllun gyrfa eu mab/merch, maent wedi bod o'r farn ei fod yn ddefnyddiol.

## Ansawdd yr addysg a'r hyfforddiant

### Cwestiwn Allweddol 2: Pa mor effeithiol yw'r addysgu, yr hyfforddiant a'r asesu?

#### Gradd 2: Nodweddion da a dim diffygion pwysig

- 43 Mae'r rhan fwyaf o'r staff yn defnyddio gwefan Gyrfa Cymru Ar-lein a gwybodaeth gyrfaoedd yn effeithiol gyda chleientiaid o bob grŵp oedran i'w helpu i ddatblygu medrau mewn ymchwilio a chynllunio eu gyrfa. Mae ymgynghorwyr yn rhoi cyngor ac arweiniad diduedd. Mae'r rhan fwyaf o drafodaethau gyda chleientiaid yn rhoi ystyriaeth dda i ystod o lwybrau gyrfa, gan gynnwys addysg bellach ac uwch, cyflogaeth a dysgu yn y gwaith. Mae'r wybodaeth a ddarperir yn gywir ac yn gynhwysfawr. Weithiau, mae rhai ymgynghorwyr sy'n gweithio gydag oedolion yn methu ehangu syniadau cleientiaid ac ymchwilio i opsiynau gyrfaoedd gwahanol.
- 44 Yn gyffredinol, mae ymgynghorwyr yn paratoi ar gyfer gweithgareddau arweiniad yn dda. Mae'r rhan fwyaf o ymgynghorwyr sy'n gweithio gyda chleientiaid ifanc yn defnyddio cronfa ddata gleientiaid y cwmni yn dda i fyfyrion ar drafodaethau blaenorol. Fodd bynnag, nid yw rhai yn gwneud y defnydd gorau o'r wybodaeth hon i gynllunio gweithgareddau arweiniad. Yn yr achosion hyn, mae cleientiaid yn ailadrodd gwybodaeth a gyflenwyd yn flaenorol, ac felly'n gwastraffu amser arweiniad gwerthfawr. Nid yw rhai ysgolion yn darparu digon o wybodaeth am berfformiad, agwedd ac ymddygiad cleientiaid unigol. Mae hyn yn llesteirio gallu ymgynghorwyr i gynnig cyngor ac arweiniad realistig.
- 45 Yn y cyfweiliadau gorau, mae ymgynghorwyr yn gwneud defnydd effeithiol o wybodaeth am y farchnad lafur leol. Maent yn herio cleientiaid o bob oedran ac yn stilio am fwy o wybodaeth lle y mae hyn yn briodol. Maent yn helpu cleientiaid i arfarnu opsiynau a chytuno ar gynlluniau gweithredu clir sy'n realistig ac y gellir eu cyflawni. Mae'r rhan fwyaf o ymgynghorwyr yn dechrau cyfweiliad drwy archwilio'r hyn y mae'r cleient yn gobeithio ei gael o'r drafodaeth yn drylwyr, cyn ffurfio 'contract' ynghylch y ffordd orau o fodloni'r disgwyliadau hyn. Mewn rhai achosion, ni chaiff y cam pwysig hwn o'r cyfweiliad ei gynnal yn dda.
- 46 Mae ymgynghorwyr yn ysgogi ac yn cymell cleientiaid ifanc yn dda. Mae ymgynghorwyr yn annog cleientiaid i archwilio eu perfformiad yn yr ysgol i nodi'r hyn y maent yn ei wneud yn dda a deall sut mae'r ffactorau hyn yn cysylltu â dewisiadau dysgu a gyrfa. Mae ymgynghorwyr yn archwilio syniadau ac yn gwirio dealltwriaeth yn effeithiol.
- 47 Mewn tua thraean o gyfweiliadau sy'n ddigonol yn unig, mae ymgynghorwyr yn canolbwyntio'n ormodol ar gam nesaf cleient heb roi ystyriaeth i'w nod cyffredinol. Yn yr achosion hyn, maent yn canolbwyntio'n rhy gyflym ar nod datganedig y cleient heb archwilio opsiynau ehangach eraill. Mewn rhai achosion, maent yn colli cyfleoedd i ddatblygu cynlluniau wrth gefn ac nid ydynt yn rhoi digon o ystyriaeth i brofiadau ac amgylchiadau'r cleient hyd yn hyn.

- 48 Mae cynlluniau gweithredu gyrfa yn crynhoi trafodaethau ac yn ymgysylltu cleientiaid i gytuno ar gamau gweithredu y mae angen iddynt eu cymryd. Caiff cynlluniau a ddatblygir ar gyfer cleientiaid sy'n oedolion eu hysgrifennu â llaw fel arfer. Mae rhai o'r rhain yn anodd eu darllen ac maent yn cynnwys byrfoddau, jargon neu iaith ddi-fudd nad yw'n ddigon syml. Ar gyfer pobl ifanc, mae'r rhan fwyaf o ymgynghorwyr yn monitro camau gweithredu y cytunir arnynt yn y cynlluniau er mwyn canfod a oes angen mwy o help ar y cleientiaid. Wedi i'r cwmni nodi nad yw mwyafrif y cleientiaid o'r farn nad yw'r ddogfen cynllunio gyrfa yn ddefnyddiol, mae gwaith yn mynd rhagddo i roi ymagweddau ar brawf sy'n fwy addas ar gyfer anghenion cleientiaid.
- 49 Mae ymgynghorwyr sy'n gweithio mewn ysgolion a cholegau yn sefydlu partneriaethau cynhyrchiol gyda'r sefydliadau. Mae ymgynghorwyr yn cyfrannu'n dda at ddogwyddiadau ysgolion, nosweithiau rhieni a diwrnod agored.
- 50 Yn gyffredinol, caiff rhieni eu hysbysu'n dda gan y cwmni. Mae'r staff yn mynd ati i annog cyfranogiad rhieni/gofalwyr ac athrawon i gynorthwyo datblygiad a chynllunio gyrfa cleientiaid.
- 51 Mae'r ganolfan Learndirect yn cynnig gwybodaeth o ansawdd da sydd wedi'i thargedau ar gyfer galwyr dros y ffôn sy'n ceisio gwybodaeth am addysg a chyfleoedd dysgu yn y gwaith. Mae staff Learndirect yn nodi anghenion cleientiaid yn dda. Maent yn gwirio bod y wybodaeth a roddant yn bodloni anghenion cleientiaid. Lle maent yn nodi y gallai arweiniad wella cyfleoedd cleientiaid o wneud cynnydd da, maent yn trefnu apwyntiadau i'r cleient gwrdd ag ymgynghorwyr.
- 52 Mae ymgynghorwyr arbenigol yn gweithio'n effeithiol gyda chleientiaid sydd ag anghenion addysgol arbennig. Mae'r staff hyn yn mynychu cyfarfodydd adolygu pontio ac maent yn cyfrannu'n dda at gynllunio darpariaeth briodol ar gyfer unigolion. Mae ymgynghorwyr yn llunio asesiadau ysgrifenedig clir o anghenion pob cleient. Mae'r asesiadau hyn yn diffinio'r cymorth ychwanegol y bydd ei angen ar y cleient i gyflawni ei nodau gyrfa. Mae ymgynghorwyr yn monitro cynnydd y cleientiaid hyn yn dda ac maent yn cynnig cymorth rheolaidd parhaus i'r cleientiaid, eu rhieni neu'u gofalwyr a darparwyr hyfforddiant.
- 53 Mae'r staff yn rhoi cyngor a chymorth adeiladol i gleientiaid ar sut i ddod o hyd i swyddi gwag ac ymgeisio amdanynt, sy'n cynnwys defnyddio'r Rhyngrwyd a gwefan Gyrfa Cymru. Mae arddangosfeydd swyddi gwag yn glir ac maent yn rhoi gwybodaeth dda am swyddi gwag sydd ar gael. Gall cleientiaid hefyd ddod i wybod am y rhain drwy wefan Gyrfa Cymru. Mae'r staff yn cadw mewn cysylltiad yn rheolaidd â chleientiaid di-waith i sicrhau eu bod yn ymwybodol o swyddi gwag newydd a'u bod yn cael cymorth priodol. Mae'r cwmni wedi rhoi gwasanaeth negeseuon testun ar brawf i ffonau symudol cleientiaid, fel bod cleientiaid yn cael eu hysbysu ar unwaith am swyddi gwag. Mae'r staff yn rhoi cymorth da i'r cleientiaid ar gyfer datblygu CVs.
- 54 Yn ddiweddar iawn, mae'r cwmni wedi cynnal gweithdai gyda darparwyr dysgu yn y gwaith a chydag ELWa. Nod y gweithdai hyn yw lleihau'r gyfradd o gleientiaid sy'n gadael rhaglenni Adeiladu Sgiliau yn gynnar a gwella addasrwydd cyfleoedd sydd ar gael i gleientiaid sy'n cwblhau Adeiladu Sgiliau. Mae potensial i'r cyfarfodydd hyn fod yn werthfawr, ond mae'n rhy gynnar i arfarnu cynnydd.

- 55 Caiff pobl ifanc a hoffai ddechrau gwaith ar ôl cwblhau cymwysterau uwch wybodaeth am brentisiaethau modern, ond nid yw'r cwmni yn rhoi ystyriaeth lawn i anghenion y grwpiau hyn wrth ddatblygu ei wasanaethau lleoli.
- 56 Mae'r staff yn defnyddio ystod dda o ddulliau ac adnoddau i gynnwys cleientiaid mewn dysgu am faterion cysylltiedig â gyrfa. Mae cymysgedd dda o sesiynau grŵp ac unigol yn annog cleientiaid i ddadansoddi eu cryfderau, eu hoffterau a'u anhoffterau unigol ac arfarnu opsiynau gyrfa.
- 57 Mae rhaglenni CBA, fel y prosiect Dynamo, yn cynnig cyfleoedd dysgu da ar sail gweithgareddau i gleientiaid sy'n cymell ac yn datblygu eu dyheadau gyrfa. Mae'r cwmni wedi datblygu partneriaethau da gyda diwydiant i roi cyfleoedd realistig i gleientiaid ar gyfer datblygu medrau menter a busnes a gwella dealltwriaeth cleientiaid o ofynion cyflogwyr. Mae'r partneriaethau hyn wedi galluogi'r cwmni i sefydlu ystod dda o raglenni, gan gynnwys profiad gwaith, ffug gyfweiliadau, mentora, diwrnodau diwydiant, clybiau Sadwrn a digwyddiadau busnes addysg. Ceir cysylltiadau cryf gyda'r CITB i gyflwyno ystod eang o raglenni dysgu mewn addysg gynradd ac uwchradd.
- 58 Mae'r rhaglen fentora yn cynnig mentoriaid o ddiwydiant neu fusnes i weithio gyda chleientiaid mewn addysg nad ydynt yn gweithio i'w llawn botensial. Mae'r rhaglen hon yn darparu system effeithiol i wella perfformiad addysgol cleientiaid dethol ac mae cleientiaid yn gwneud cynnydd da dros gyfnod byr o amser. Mae un ysgol wedi gweld cryn fantais yn y rhaglen i wella cyflawniad a chyrhaeddiad addysgol. Mae wedi ymestyn hyn i gwmpasu mwy o fyfyrwyr, gan ddefnyddio uwch reolwyr a disgyblion chweched dosbarth fel mentoriaid. Ar hyn o bryd, dim ond saith ysgol sy'n cymryd rhan yn y rhaglen hon.
- 59 Caiff sefydliadau addysgol gymorth da iawn gan y cwmni i drefnu profiad gwaith ar gyfer cleientiaid ac i ddarparu dyddiaduron a gwybodaeth sy'n annog defnydd a datblygiad medrau allweddol cleientiaid. Mae'r rhain yn helpu cleientiaid i ddeall yr hyn y mae cyflogwyr yn ei ddisgwyl. Fodd bynnag, mae bron hanner yr ysgolion yn bwriadu anfon cleientiaid ar brofiad gwaith ar ddiwedd tymor yr haf. Nid yw hyn yn bodloni anghenion dysgu cleientiaid, oherwydd yn yr achosion hyn nid oes rhaglenni effeithiol yn bodoli i holi pobl ifanc ar ôl iddynt gwblhau eu lleoliadau gwaith. Ni allant ychwaith ddatblygu ymhellach y syniadau y maent wedi'u hennill tra mae'r rhain yn ffres.

**Cwestiwn Allweddol 3: Pa mor dda y mae profiadau dysgwyr yn bodloni anghenion a buddiannau dysgwyr a'r gymuned ehangach?**

**Gradd 2: Nodweddion da a dim diffygion pwysig**

- 60 Mae'r cwmni'n cynnig ystod eang o weithgareddau a rhaglenni sy'n bodloni anghenion cleientiaid ac yn gwella'u gallu i wneud cynnydd. Mae gan y cwmni bartneriaethau da sy'n gwella mynediad i wasanaethau ar gyfer rhai grwpiau sy'n anodd mynd atynt, fel ceiswyr lloches neu droseddswyr. Mae'r cwmni'n defnyddio cyfleuster symudol i gymryd gwasanaethau at gleientiaid nad ydynt ger prif ganolfannau poblogaeth.
- 61 Mae'r cwmni wedi arwain Partneriaeth Pobl Ifanc Caerdydd a'r Fro i ddatblygu strategaeth 'cadw mewn cysylltiad'. Mae'n rhy gynnar i weld effaith hyn ar gyflawniad cleientiaid ar draws ardal y cwmni. Mae rheolwyr y cwmni wedi cyfrannu'n dda at gefnogi Partneriaethau Pobl Ifanc yn eu cynllunio strategol. Fodd bynnag, nid yw'r holl staff yn eglur am y ffordd y maent yn cyfrannu at y rhain.
- 62 Lle y bo angen, mae'r cwmni'n cyflwyno gwasanaethau drwy gyfrwng y Gymraeg, ieithoedd ethnig lleiafrifol ac iaith arwyddion.
- 63 Mae'r cwmni wedi dod â data defnyddiol at ei gilydd ar dueddiadau demograffig a phatrymau teithio i'r gwaith yn yr ardal. Fodd bynnag, nid yw ymgynghorwyr yn defnyddio'r data hwn yn gyson mewn cyfweiliadau arweiniad i helpu cleientiaid i wneud penderfyniadau gwybodus.
- 64 Mae'r cleientiaid yn ymwneud ag arfarnu gwasanaethau. Fodd bynnag, nid yw eu cyfraniad at gynllunio wedi'i ddatblygu'n llawn. Mae rhai aelodau o staff yn rhoi mwy o sylw i ymgynghori ag ysgolion neu golegau yn hytrach na'r cleientiaid.
- 65 Mae gweithgareddau CBA yn cyfrannu'n dda at ddatblygu medrau allweddol a medrau entrepreneuriaid cleientiaid ifanc. Cynigir cyfleoedd dysgu da mewn clybiau Sadwrn, gweithgareddau entrepreneuriaid mewn ysgolion, prosiectau Dynamo a phrosiectau mentora. Mae'r gweithgareddau hyn yn herio ystrydebau rhyw ac maent yn cynnig addysg werthfawr sy'n gysylltiedig â gwaith. Fodd bynnag, ceir enghreifftiau o gydlynid gwael rhwng timau'r cwmni. Pan ddigwydd hyn, collir cyfleoedd weithiau i atgyfnerthu ac adeiladu ar ddysgu. Er enghraifft, nid yw llawer o ymgynghorwyr yn archwilio, mewn cyfweiliadau arweiniad, y cynnydd y mae cleientiaid wedi'i wneud yn ystod profiad gwaith.
- 66 Mae cronfa ddata profiad gwaith y cwmni yn helpu ysgolion i gynllunio a rheoli profiad gwaith. Mae wedi gwella mynediad cleientiaid ac ysgolion at wybodaeth am y lleoliadau gwaith sydd ar gael. Caiff y wybodaeth hon ei diweddarau'n rheolaidd. Lle mae ysgolion yn cyflwyno'r Fagloriaeth Gymreig, mae'r cwmni wedi bodloni'r galw cynyddol am brofiad gwaith ôl-16.
- 67 Mae'r cwmni'n cynnig lleoliadau gwaith o ansawdd uchel ar gyfer athrawon sy'n eu galluogi i ddatblygu adnoddau dysgu defnyddiol. Mae Tîm Datblygu Cwricwlwm y cwmni'n dod â chydlynwyr gyrfaoedd, ymgynghorwyr ac athrawon ar secondiad at ei

gilydd i ddatblygu adnoddau a rhannu arfer dda wrth gyflwyno Addysg ac Arweiniad Gyrfaoedd. Mae hyn wedi galluogi cydlynwyr i wella ansawdd adnoddau addysgu. Mae aelodau'r Tîm Datblygu Cwricwlwm hefyd wedi dod yn fwy ymwybodol o weithgareddau CBA a'r adnoddau masnachol sydd ar gael. Mae'r cwmni wedi gwneud defnydd da o'r grŵp i ymgynghori ar flaenoriaethau cynllunio.

- 68 Mae'r cwmni'n helpu cyflogwyr i lenwi swyddi gwag yn gyflym ac yn effeithlon. Mae aelodau o staff yn ymweld â chwmnïau i drafod anghenion recriwtio cyflogwyr. Mae'r staff yn defnyddio'r ymweliadau hyn i farchnata agweddau eraill ar y gwasanaeth y gall cwmnïau gymryd rhan ynddynt, fel rhaglenni profiad gwaith neu fentora. Fodd bynnag, nid ydynt bob amser yn sicrhau bod cyflogwyr yn llwyr ymwybodol o'r ffordd y gall cymryd rhan yn y gweithgareddau hyn fod o fudd i'w cwmni. Er enghraifft, nid oedd un cyflogwr a fyddai'n elwa ar gyflogi staff sy'n siarad iaith dramor yn ymwybodol o'r ffordd y gallai ddod o hyd i ymgeiswyr gyda'r medr hwn.

**Cwestiwn Allweddol 4: Pa mor dda yw'r gofal, yr arweiniad a'r cymorth i ddysgwyr?**

**Gradd 1: Da gyda nodweddion eithriadol**

- 69 Ar y cyfan, ceir cymorth rhagorol ar gyfer cleientiaid o bob oedran. Rhoddir blaenoriaeth uchel i egwyddorion cynhwysiant. Caiff trefniadau gofal a gwasanaethau cymorth eu cynllunio a'u rheoli'n dda iawn. Mae polisïau a gweithdrefnau clir yn bodoli ac mae hyfforddiant parhaus i staff yn cefnogi eu gweithrediad.
- 70 Caiff anghenion ieithyddol cleientiaid eu gwirio fel mater o drefn mewn cyfweiliadau arweiniad. Mae'r cwmni'n monitro'r amrywiaeth o ieithoedd a ddefnyddir gan gleientiaid yn rheolaidd ac mae ganddo systemau i lunio cynlluniau gyrfa mewn unrhyw iaith y gofynnir amdani. Mae'r cwmni hefyd yn talu am gyfieithwyr pan mae eu hangen.
- 71 Mae'r cwmni'n llunio llenyddiaeth glir a deniadol ar gyfer cynulleidfaoedd penodol. Mae dogfennau allweddol, fel llyfrynau opsiynau, ar gael yn y pedair iaith a ddefnyddir yn fwyaf aml heblaw am Gymraeg a Saesneg.
- 72 Mae rhaglenni Porth estynedig ac uwch, sydd wedi'u hanelu at gleientiaid sydd mewn perygl o golli diddordeb, yn cynnig cyfleoedd da ar gyfer datblygiad personol drwy gymorth unigol. Yn y Porth Estynedig, mae hyn yn cynnwys mynediad at gynghori unigol.
- 73 Mae'r cwmni wedi dechrau dadansoddi anghenion cymorth dechreuwyr Porth leuenctid. Er bod hyn yn ddatblygiad diweddar, mae'n cynnig agenda glir ar gyfer cynllunio. Mae staff Porth leuenctid yn olrhain absenoldebau cleientiaid i'w cefnogi wrth iddynt ddychwelyd i'r rhaglen. Maent hefyd yn olrhain cynnydd cleientiaid dri mis ar ôl iddynt adael y rhaglen.
- 74 Mae'r staff yn gwneud defnydd da o leoliadau cymunedol i gwrdd â grwpiau sydd wedi'u gwthio i'r cyrion, fel oedolion â phroblemau iechyd meddwl neu geiswyr lloches. Mae ymgynghorwyr oedolion yn cynnig cymorth da i gleientiaid sy'n wynebu

diswyddiad. Caiff y cymorth hwn ei danategu gan gyfnewid gwybodaeth yn dda rhwng partneriaid. Mae'r cwmni'n cynnig cymorth ac arbenigedd a werthfawrogir yn fawr i Gyngor Ffoaduriaid Cymru drwy ymgynghorydd sy'n gweld cleientiaid dair gwaith yr wythnos ar safleoedd. Fodd bynnag, er bod y trefniant hwn yn bodloni'r angen presennol, mae'r cynlluniau wrth gefn rhag ofn na all yr ymgynghorydd fynychu apwyntiadau yn annigonol.

- 75 Mae staff y cwmni, mentoriaid busnes a chyflogwyr sy'n cymryd rhan mewn gweithgareddau CBA yn cael gwiriadau'r Swyddfa Cofnodion Troseddol. Mae'r cwmni wedi mabwysiadu polisi Gyrfa Cymru ar amddiffyn plant. Fodd bynnag, mewn cyfweiliadau arweiniad, ni ddywedir wrth gleientiaid bob amser y byddai'n rhaid i'r staff ddatgelu gwybodaeth os byddent yn penderfynu bod y cleient mewn perygl.
- 76 Ceir ymrwymiad cryf at gynyddu nifer y lleoliadau gwaith o ansawdd da sydd ar gael i gleientiaid ag anghenion dysgu ychwanegol. Dros y ddwy flynedd ddiwethaf, mae nifer y cyflogwyr ar y gronfa ddata profiad gwaith wedi cynyddu 36%. Mae nifer y lleoliadau gwaith sy'n agored i gleientiaid ag anghenion dysgu ychwanegol wedi aros ochr yn ochr â hyn.
- 77 Mae'r Gweithgor Anghenion Arbennig yn gwneud defnydd da iawn o Ddyfarniad Ansawdd Gyrfa Cymru a fframweithiau ACCAC i sicrhau bod cleientiaid ag anghenion ychwanegol yn cael eu hawl i addysg gyrfaoedd ac addysg gysylltiedig â gwaith. Yn dilyn digwyddiadau menter llwyddiannus mewn ysgolion arbennig, mae'r tîm CBA yn addasu ei adnoddau fel bod mwy o ysgolion yn elwa ar y gweithgareddau hyn.
- 78 Mae'r staff yn gwneud trefniadau pontio da ar gyfer cleientiaid ifanc ag anghenion arbennig. Mae asesiadau manwl, ysgrifenedig o anghenion cleientiaid yn helpu darparwyr hyfforddiant i gynllunio a chyflwyno'r cymorth y mae ei angen. Mae ymgynghorwyr yn cynnig cymorth ac olrhain da i'r cleientiaid hynny sy'n symud o addysg i gyfleoedd eraill.
- 79 Ceir cyfleusterau da ar gyfer cleientiaid â nam ar eu clyw neu eu golwg. Mae'r rhain yn cynnwys dolenni clyw, mynediad at arwyddwyr a darllenwyr gwefusau, tapiau sail a deunyddiau Braille. Gall cleientiaid ag anabledau corfforol fynd at adeiladau'r cwmni'n hawdd.
- 80 Mae ansawdd y ddarpariaeth ar gyfer cyfle cyfartal yn eithriadol. Mae'r sylw parhaus a roddir i gyfle cyfartal yn tanategu gwaith y cwmni ar lefel strategol, gweithredol ac unigol. Mae gweithgarwch cyfle cyfartal yn canolbwyntio'n amlwg ar wella darpariaeth ar gyfer cleientiaid ac ar eu helpu i wneud cynnydd. Rhoddir sylw da i gydraddoldeb hiliol.
- 81 Mae Grŵp Cyfle Cyfartal a Swyddog Cydraddoldeb y cwmni yn monitro ac yn arfarnu gwaith yn rheolaidd yn erbyn ystod dda o ddangosyddion perfformiad llym. Maent yn dadansoddi tueddiadau'n dda ac mae hyn yn llywio gweithredu a gosod targedau ymhellach.
- 82 Mae'r Grŵp Cyfle Cyfartal yn mynd ati i geisio cyngor a chymorth gan grŵp ymgynghorol allanol, sy'n cynnwys cynrychiolwyr o'r Comisiwn Cyfle Cyfartal, Race

Equality First a Chymdeithas Anabledd Caerdydd a'r Fro. Mae'r grŵp hwn yn cyfrannu'n dda at gynllunio busnes ac mae'n adolygu cynnydd a wneir yn erbyn safonau Race Equality Means Business. Mae hwn yn fframwaith sydd wedi'i lunio ar gyfer cyflogwyr y sector cyhoeddus, y mae'r cwmni'n ei ddefnyddio fel offeryn ar gyfer gwelliant parhaus.

- 83 Mae staff CBA yn gweithio'n dda gyda'r CITB a Chyllid y Wlad i herio agweddau ystrydebol ac annog mwy o amrywiaeth mewn galwedigaethau penodol. Fodd bynnag, ar adegau, nid oes modelau rôl benywaidd yn bresennol mewn digwyddiadau busnes addysg.
- 84 Mae cynnwys safle cyfle cyfartal ar fewnrwyd y cwmni yn ddatblygiad diweddar ac mae'n cynnig gwybodaeth fanwl ddefnyddiol iawn am geiswyr lloches, ffoaduriaid a deddfwriaeth gysylltiedig, yn ogystal â chynghor ar ddefnydd a therminoleg iaith. Mae hyn yn helpu ymgynghorwyr i deilwra gwasanaethau i fodloni anghenion cleientiaid.
- 85 Caiff holl lenyddiaeth y cwmni ei archwilio ar gyfer darllenadwyedd, delweddau sy'n herio ystrydebau a gwybodaeth am gyfle cyfartal a mynediad ar gyfer y rheiny ag anableddau corfforol. Bydd canlyniadau'r archwiliad yn llywio cynllun gweithredu'r flwyddyn nesaf.

## Arweinyddiaeth a rheolaeth

### Cwestiwn Allweddol 5: Pa mor effeithiol yw'r arweinyddiaeth a'r rheolaeth strategol?

#### Gradd 2: Nodweddion da a dim diffygion pwysig

- 86 Mae gan y cwmni genhadaeth glir, sef: 'Datblygu Pobl Drwy Gynllunio Gyrfa Gydol Oes.' Mae ei gynllun corfforaethol yn nodi ei weledigaeth o 'Gyrfa Cymru wrth Wraidd Ffyniant Cymdeithasol ac Economaidd' yn glir. Mae cyfarwyddwyr, rheolwyr, cydlynwyr, ymgynghorwyr ac aelodau eraill o staff yn hyrwyddo'r rhain yn dda.
- 87 Mae gan gyfarwyddwyr wybodaeth a phrofiad helaeth o'r gymuned addysg leol ac o fentrau masnachol. Fodd bynnag, nid yw menywod a grwpiau lleiafrifoedd ethnig wedi'u cynrychioli'n dda ar y bwrdd. Mae'r prif weithredwr yn bodloni gofynion trwyadl y cyfarwyddwyr ar gyfer data a gwybodaeth am berfformiad y cwmni. Mae cynllunio'n rhoi ystyriaeth dda i flaenoriaethau'r llywodraeth, gwella adeiladau ar gyfer cleientiaid a datblygu systemau technoleg gwybodaeth a chyfathrebu. Mae hyn wedi cael effaith gadarnhaol ar wasanaethau cleientiaid ac ar gynladwyedd y busnes. Mae rheolyddion ariannol cadarn ar waith drwy'r cwmni cyfan. Mae'r uwch dîm rheoli yn rhoi arweinyddiaeth glir sy'n sicrhau y rhoddir cynlluniau a datblygiadau ar waith.
- 88 Mae cynllun corfforaethol a nodau strategol y cwmni yn gyffredin i holl gwmnïau Gyrfa Cymru, y cytunir arnynt ar y cyd drwy ymgynghori. Mae'r cynllun hwn a'r nodau yn llywio cynllun busnes y cwmni'n glir. Mae'r cynllun busnes terfynol yn ganlyniad ymgynghori sylweddol ac effeithiol gyda'r holl staff, timau, partneriaid y cwmni ac eraill.
- 89 Mae'r rheolwyr yn monitro cynnydd tuag at dargedau'r cynllun busnes yn rheolaidd bob mis. Mae'r cyfarwyddwyr yn cynnal adolygiadau chwarterol o berfformiad y cwmni. Mae'r rheolwyr yn adrodd ar gynnydd i Lywodraeth Cynulliad Cymru.
- 90 Mae timau gweithredol yn datblygu eu harbenigedd eu hunain yn barhaus i wella gwasanaethau ar gyfer cleientiaid. Mae'r staff yn mynychu cyfarfodydd tîm rheolaidd, digwyddiadau datblygu staff a chyfarfodydd cynllunio'r cwmni. Mae cyfathrebu o fewn timau yn dda. Mae hyn yn gwella drwy'r cwmni cyfan rhwng y timau ac mae'r staff yn gwneud defnydd da o e-bost a chylchlythyrau mewnol i rannu gwybodaeth. Mae buddsoddiad y cwmni mewn technoleg gwybodaeth a chyfathrebu a meddalwedd gynorthwyol wedi cyfrannu at y gwelliant hwn. Mae'r gronfa ddata system gwybodaeth reoli wedi gwella safon y gwasanaeth ar gyfer y cleientiaid, cyfathrebu cyffredinol yn y cwmni a datblygiad pellach y busnes. Gall ymgynghorwyr ddefnyddio'r system i gyrchu cofnodion cleientiaid o bron pob ysgol a wasanaethir gan y cwmni.
- 91 Caiff yr holl staff werthusiadau blynyddol trylwyr. Adolygir y targedau gwerthuso bob chwe mis ac mae'r broses hon yn llywio cynllun datblygu staff y cwmni. Caiff y broses werthuso ei hadolygu'n barhaus ac mae dogfennaeth well wedi cael ei llunio'n

ddiweddar. Mae rheolwyr llinell yn gweithio'n agos gyda'r adran adnoddau dynol pan mae'n rhaid rheoli tanberfformiad staff.

- 92 Caiff yr holl aelodau newydd o staff gyfnod sefydlu trylwyr sy'n eu helpu i gyfrannu at amcanion y cwmni yn gyflym. Mae'r llawlyfr defnyddiol i staff ar gael ar fewnrwyd y cwmni. Mae'r cwmni'n cefnogi'r staff wrth iddynt ddilyn eu huchelgeisiau cymhwyster personol, yn enwedig pan mae'r rhain yn gysylltiedig â busnes y cwmni. Caiff cyfle cyfartal ei hyrwyddo'n dda gan arweinwyr a rheolwyr drwy'r cwmni cyfan. Mae'r cwmni wedi darparu bwrsariau staff ac mae'r rhain wedi gwella cynrychiolaeth grwpiau lleiafrifoedd ethnig a siaradwyr Cymraeg ymysg y staff. Mae trosiant staff yn y cwmni yn isel.
- 93 Yn gyffredinol, mae monitro trefniadau partneriaeth gyda sefydliadau addysgol yn effeithiol. Fodd bynnag, nid yw monitro wedi bod yn effeithiol o ran sicrhau bod gweithgareddau arweiniad bob amser yn cael eu cynnal mewn amgylchiadau digon da.
- 94 Yn ddiweddar, mae'r cymorth y mae'r cwmni'n ei roi i ysgolion a cholegau i gynnal llyfrgelloedd gyrfaoedd wedi canolbwyntio ar wella meddalwedd sy'n gysylltiedig â gyrfaoedd i gleientiaid ei defnyddio, a hwyluso mynediad at Yrfa Cymru Ar-lein. Fodd bynnag, ni wneir digon o fonitro o fynediad cleientiaid at, neu eu defnydd o, TGCh i sicrhau y bydd y strategaeth hon yn effeithiol.

**Cwestiwn Allweddol 6: Pa mor dda y mae arweinwyr a rheolwyr yn arfarnu ac yn gwella ansawdd a safonau?**

**Gradd 2: Nodweddion da a dim diffygion pwysig**

- 95 Mae'r cwmni wedi ymroi'n llwyr i ddarparu gwasanaeth o ansawdd uchel a gweithio tuag at welliant parhaus. Mae datblygu a sicrhau ansawdd wedi'u hymgorffori yn rheolaeth strategol y cwmni. Mae'r cwmni wedi ennill nifer o ddyfarniadau ansawdd allanol gan gynnwys Buddsoddwyr mewn Pobl a'r Nod Siarter.
- 96 Mae'r cwmni'n canolbwyntio'n gryf ar yrru datblygu ansawdd yn ei flaen. Mae'n monitro, mesur ac arfarnu ei wasanaethau a'i berfformiad ar bob lefel yn y sefydliad yn barhaus. Mae'n cyfathrebu'n dda gyda chleientiaid, cwsmeriaid, partneriaid a staff i geisio adborth ar ei wasanaethau. Mae'r cwmni'n adrodd, yn cofnodi ac yn delio â chwynion cwsmeriaid yn dda.
- 97 Mae'r holl reolwyr a chydlynwyr yn wybodus am gyflawniadau a pherfformiad y cwmni a'r tîm busnes. Mae'r staff yn wybodus am faterion gwella ansawdd y maent yn gyfrifol amdanynt. Maent yn deall eu rolau wrth ddatblygu ansawdd a pherfformiad gwasanaethau'r cwmni.
- 98 Mae gan y cwmni ystod gynhwysfawr o bolisiau a gweithdrefnau sy'n cefnogi gwelliant ansawdd a safonau. Caiff y rhain eu cofnodi'n dda, eu deall yn glir a'u gweithredu'n effeithiol gan y staff. Mae'r gweithdrefnau'n cynnig fframwaith ac amserlen glir ar gyfer monitro ac arfarnu ansawdd gweithgareddau'r cwmni. Mae gan dimau ac unigolion dargedau perfformiad ac ansawdd clir.

- 99 Mae gweithgorau trawsadrannol, fel y grŵp datblygu ansawdd, yn gyfrifol am egwyddorion penodol y mae'r cwmni wedi'u nodi ar gyfer gwelliant. Mae'r grwpiau hyn hefyd yn helpu i rannu gwybodaeth ar draws y sefydliad.
- 100 Mae'r cwmni'n ymgymryd â swm sylweddol o weithgarwch arfarnu ac mae ganddo strategaeth arfarnu gynhwysfawr. Mae adroddiadau arfarnu a lunnir yn rhoi trosolwg da o faint o lwyddiant a gaiff gwahanol weithgareddau. Mae'r cwmni'n gwneud cynnydd da wrth ddechrau mesur effaith ystod o'i wasanaethau. Mae'r cwmni'n defnyddio arfarnu'n dda i ddathlu llwyddiant gweithgareddau. Fodd bynnag, mewn rhai gweithgareddau arfarnu, mae niferoedd y samplau'n rhy isel ac nid yw'r cwmni bob amser yn blaenoriaethu'n glir yr hyn y mae angen ei wneud i wella gwasanaethau ymhellach.
- 101 Mae'r cwmni'n defnyddio gwybodaeth a geir o amryw ffynonellau i roi barnau am ei berfformiad. Mae'r ffynonellau'n cynnwys:
- cyflawniad contract;
  - arfarniadau effaith;
  - adborth ac olrhain cleientiaid;
  - defnyddio cleient dirgel;
  - olrhain cwynion cwsmeriaid; a
  - mesur yn erbyn safonau ansawdd allanol.
- 102 Mae'r staff arweiniad yn arfarnu eu perfformiad personol yn rheolaidd drwy weithgareddau fel hunanfyfyrdod, cofnodi ac arsylwi cyfweiliadau a dosbarthu holiaduron arfarnu.
- 103 Mae'r cwmni wedi cynnal arfarniad tair blynedd estynedig o effaith hirdymor gweithgareddau arweiniad, ac effaith cynlluniau gyrfa ysgrifenedig ar gyfer disgyblion blwyddyn un ar ddeg mewn ysgolion uwchradd. Mae'r arfarniad wedi arwain at ddatblygu math newydd o gynllun gweithredu.
- 104 Mae'r staff wedi nodi nifer gynyddol o israddedigion yn dychwelyd i'r cwmni am arweiniad ar ôl gadael rhaglenni addysg uwch yn gynnar. Nid oes digon o waith wedi'i wneud i nodi sut y gall gweithgareddau arweiniad a gynhelir ym mlwyddyn 13 gael dylanwad cadarnhaol ar y nifer sy'n gadael addysg uwch yn gynnar.
- 105 Ar y cyfan, mae mesur effaith gwasanaethau'r cwmni ar gleientiaid mewn cyfnodau datblygiad gwahanol ar hyn o bryd. Nid yw'r cwmni wedi diffinio safonau meincnodi trosfwaol a dangosyddion perfformiad allweddol er mwyn barnu ei effeithiolrwydd cyffredinol yn eu herbyn yn effeithiol, neu werth cymharol gwahanol weithgareddau.
- 106 Mae adroddiad hunanasesu a ddarperir ar gyfer y tîm arolygu allanol yn cwmpasu'r holl gwestiynau allweddol yn Fframwaith Arolygu Cyffredin Estyn. Ceir arfarnu da yn yr adroddiad mewn rhannau. Fodd bynnag, ceir adrannau hefyd sy'n rhy ddisgrifiadol. Nid yw'r adrannau hyn yn cynnwys digon o arfarnu beirniadol am gryfderau a diffygion perthynol gweithgareddau'r cwmni. Mae'r adroddiad yn cynnwys cynllun gweithredu sy'n diffinio'r meysydd lle mae angen i'r cwmni wella. Mae'r cydweddiad rhwng yr adroddiad hunanasesu a chanfyddiadau'r tîm arolygu allanol yn dda iawn.

## **Cwestiwn Allweddol 7: Pa mor effeithlon yw'r arweinwyr a'r rheolwyr wrth ddefnyddio adnoddau?**

### **Gradd 1: Da gyda nodweddion eithriadol**

- 107 Mae'r gwasanaethau a gyflwynir gan y cwmni yn cynnig gwerth da am arian. Mae'r cwmni'n cynllunio ac yn rheoli adnoddau'n dda. Mae'r uwch dîm rheoli a'r bwrdd yn monitro ac yn adolygu cyllidebau'n fisol, gan ganolbwyntio'n glir ar gynnig gwerth da am arian.
- 108 Mae'r cwmni'n gwneud defnydd da o gynllunio tymor byr a thymor hir i lywio penderfyniadau am adnoddau. Mae gwariant cyfalaf yn canolbwyntio'n gadarn ar gyflawni gwerth am arian yn y tymor hir. Rhoddir sylw gofalus i sicrhau y bydd digon o gyllid i dalu am gynnydd mewn tâl, pensiynau a phrisiau a chaniatáu am amgylchiadau nas rhagwelir. Mae cyllidebu ar gyfer staffio wedi'i gysylltu'n agos ag amcanion busnes y cwmni.
- 109 Mae'r cwmni'n cyflwyno dulliau newydd i gostio ei weithgareddau. Bydd y rhain yn gwneud yn glir faint a gaiff ei wario ar gostau corfforaethol, rheoli a gweinyddu wrth osod costau cyffredinol gweithgareddau. Fodd bynnag, mae'n rhy gynnar i farnu effaith hyn ar gyflwyno gwasanaeth.
- 110 Mae gwaith da o ran dadansoddi data yn helpu'r cwmni i fonitro gweithrediadau yn effeithiol ar draws y sefydliad. Mae monitro a rheoli contractau trydydd partïon, er enghraifft gyda'r gwasanaeth prawf, yn dda.
- 111 Mae gan y cwmni ymwybyddiaeth dda o flaenoriaethau Llywodraeth Cynulliad Cymru a nodir yn 'Creu'r Cysylltiadau'. Mae gan y cwmni gynlluniau cynnar eisoes i wella ei effeithlonrwydd. Enghreifftiau da o ffocws y cwmni ar effeithlonrwydd yw ei fuddsoddiad mewn systemau ffôn protocol llais dros y Rhynggrwyd a chysylltiadau di-wifr rhwng swyddfeydd, sydd wedi arbed arian.
- 112 Mae rheolaeth dda ar gyllid yn galluogi'r cwmni i fod yn hyblyg wrth ymateb i anghenion staffio wrth iddynt godi. Mae monitro ac arfarnu llwythi achosion ymgynghorwyr yn flynyddol yn dangos bod llwythi achosion prif ffrwd ac anghenion arbennig yn gostwng o flwyddyn i flwyddyn, gan alluogi ymgynghorwyr i dreulio mwy o amser gyda chleientiaid. Mae uwch reolwyr yn gwerthfawrogi cyfraniad y staff drwy'r cwmni cyfan ac maent yn gwneud trefniadau da i gefnogi'r staff wrth ddatblygu cydbwysedd gwaith-bywyd. Dengys monitro agos o gyfraddau absenoldeb a chadw staff bod cyfraddau cadw yn dda a bod absenoldeb yn isel.
- 113 Dengys y rhan fwyaf o staff wybodaeth a medrau da. Nodir anghenion hyfforddiant staff yn y cyfnod sefydlu a thrwy broses gadarn o adolygu perfformiad, gwerthusiad a datblygiad. Mae'r staff yn trafod eu hanghenion hyfforddiant yn agored ac mae ganddynt fynediad da i hyfforddiant ychwanegol drwy raglen datblygu staff hyblyg ac effeithiol. Caiff anghenion hyfforddiant a datblygu sy'n dod i'r amlwg eu blaenoriaethu'n dda. Fodd bynnag, nid yw effeithiolrwydd hyfforddiant ar CGC lefel 4 yn gyson dda. Nid yw'r staff bob amser yn datblygu gwybodaeth danategol ddigon manwl o ganlyniad i'r rhaglen hon. Mae'r cwmni'n nodi anghenion datblygiad

ychwanegol sy'n codi o'r rhaglen CGC lefel 4 yn rhagweithiol, ac mae'n cynnig gweithgareddau dysgu atodol.

- 114 Ar y cyfan, mae'r cwmni'n cynnig adeiladau a chyfleusterau da. Mae rheoli a chynllunio ystadau'n rhoi sylw agos i werth am arian ac mae hyn wedi achosi arbedion sylweddol ar gostau safleoedd. Mae canolfannau gyrfaoedd yn cynnig cyfleusterau da ar gyfer cyfweiliadau cyfrinachol. Mae ganddynt ystod dda o gyfleusterau TGCh, mynediad i'r Rhynggrwyd, arddangosiadau ac adnoddau llyfrgell. Mae'r cwmni hefyd yn sensitif ynghylch cyfforddusrwydd y cleientiaid pan fyddant yn ymweld. Er enghraifft, mae oeryddion dŵr ar gael ar gyfer ymwelwyr a chleientiaid. Mae'r cwmni'n defnyddio ei fws yn effeithiol fel canolfan symudol i ymestyn y lleoliadau y mae'n gweithredu ynddynt. Mae hyn yn gwella ymwybyddiaeth pobl o'r gwasanaethau sydd ar gael ac mae'n cymryd gwasanaethau'n effeithlon at gymunedau bach a safleoedd cyflogwyr. Mewn lleiafrif o ysgolion, mae'r cwmni wedi darparu arian i wella cyfleusterau cyfweld a ddefnyddir gan y staff.
- 115 Mae'r cwmni wedi buddsoddi mewn system rheoli gwybodaeth sy'n rhoi mynediad da at gofnodion cleientiaid ym mhob canolfan gyflwyno. Mae hefyd gan ymgynghorwyr fynediad da at wybodaeth ar y Rhynggrwyd a Gyrfa Cymru Ar-lein.
- 116 Mae'r cwmni wedi datblygu cyhoeddiadau o ansawdd da yn Gymraeg ac mewn ieithoedd lleiafrifoedd ethnig. Fodd bynnag, collir cyfleoedd i hyrwyddo'r rhain yn llawn, gan fod arddangosfeydd mewn canolfannau yn yr iaith Saesneg yn unig yn rhy aml.
- 117 Mae arsylwi gweithgareddau a monitro dogfennaeth yn rheolaidd yn helpu rheolwyr i flaenoriaethu a chyllidebu ar gyfer adnoddau hanfodol ar draws y cwmni, gyda chysylltiadau clir â'r cynllun busnes. Ceir cynllunio da i sicrhau bod yr adnoddau sydd ar gael yn galluogi targedau i gael eu bodloni.
- 118 Mae meincnodi gwasanaethau ac ansawdd gyda chwmnïau eraill Gyrfa Cymru yn wan. Caiff hyn ei lesteirio gan ddiffyg diffiniadau cytûn a fframwaith costio rhwng gwahanol gwmnïau.

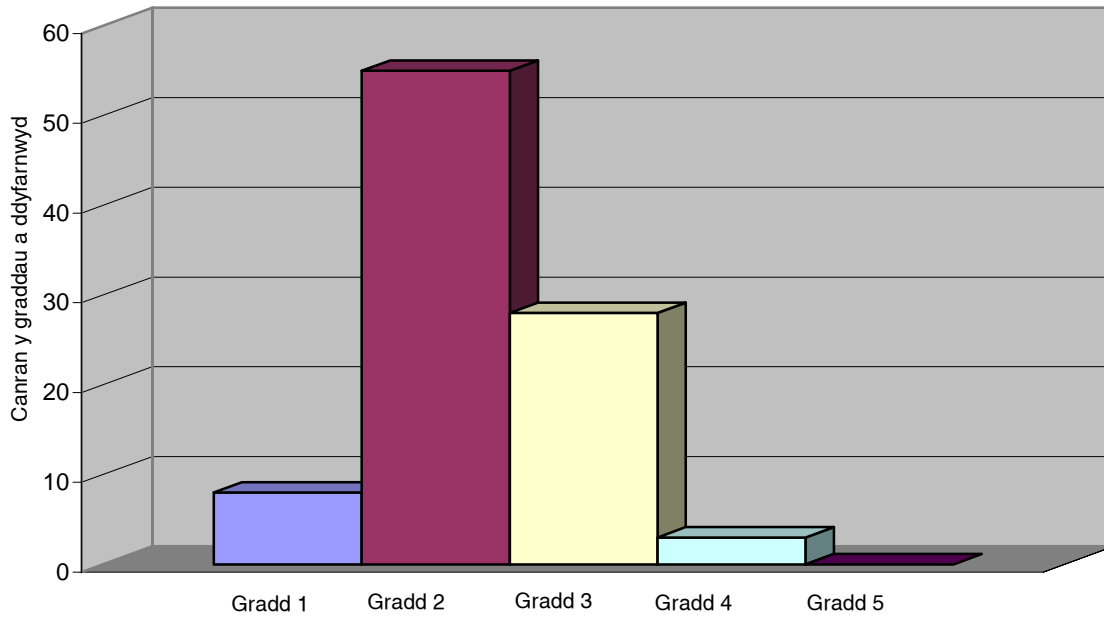
## **Atodiadau**

1. Graddau a ddyfarnwyd ar gyfer canlyniadau gweithgareddau arweiniad cleientiaid
2. Ymateb y cwmni i'r arolygiad

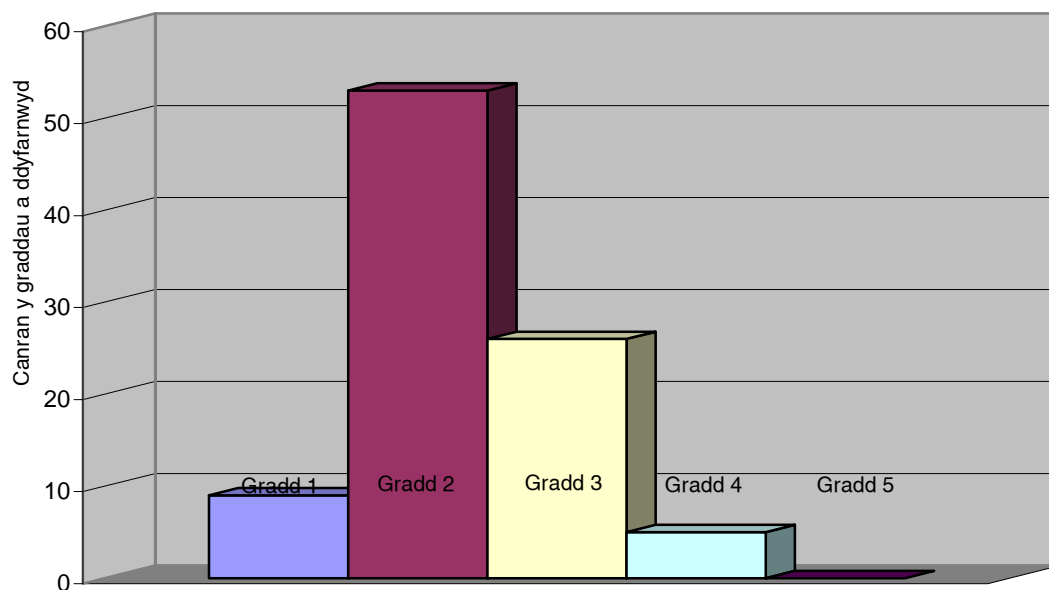
## Atodiad 1: Sail dystiolaeth yr arolygiad

Arsylwodd yr arolygwyr 98 o gyfweiliadau arweiniad, 68 ohonynt a gynhaliwyd gyda chleientiaid ifanc a 30 ohonynt a oedd gydag oedolion. Nodir y graddau a ddyfarnwyd am ganlyniadau allweddol y cyfweiliadau hyn isod.

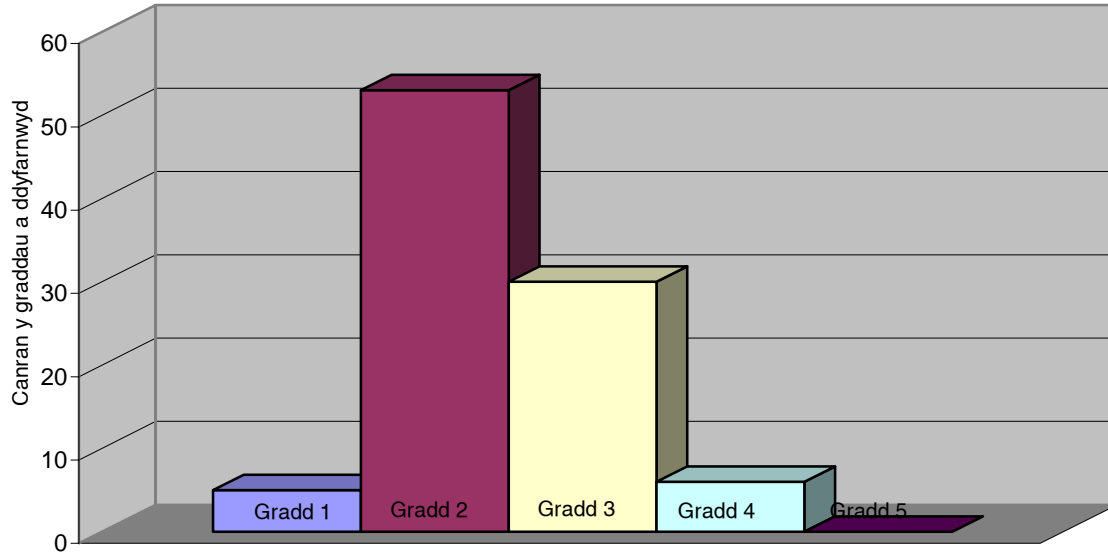
### Pa mor effeithiol yw'r canlyniadau cyffredinol a gyflawnwyd mewn gweithgareddau arweiniad?



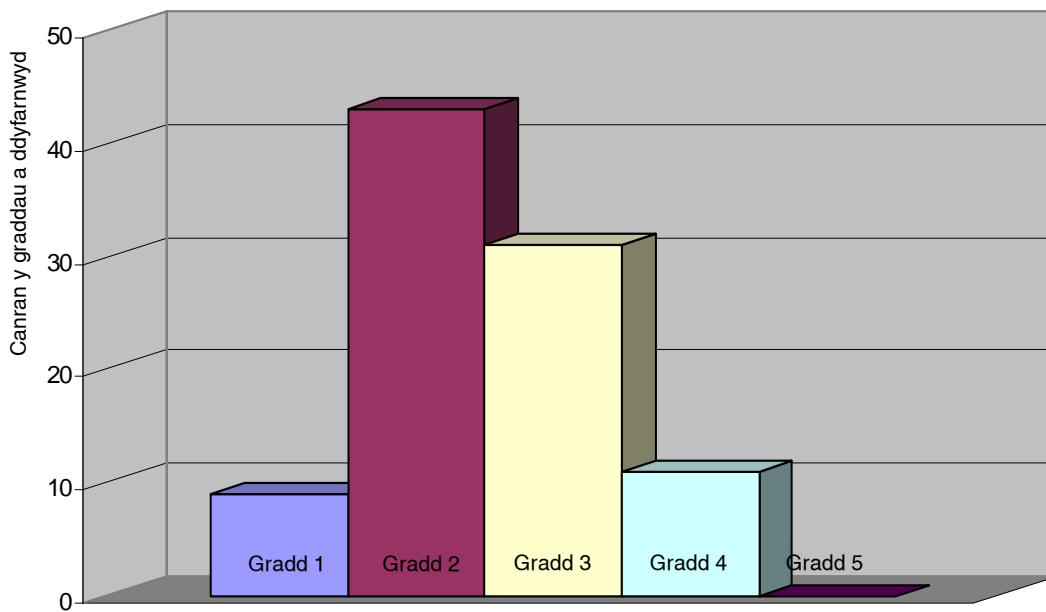
### O ganlyniad i'r gweithgarwch, pa mor dda yw ffocws y cleient?



**O ganlyniad i'r gweithgarwch, pa mor effeithiol yw cynllun y  
cleient i wireddu ei nod gyrfa ef/hi?**

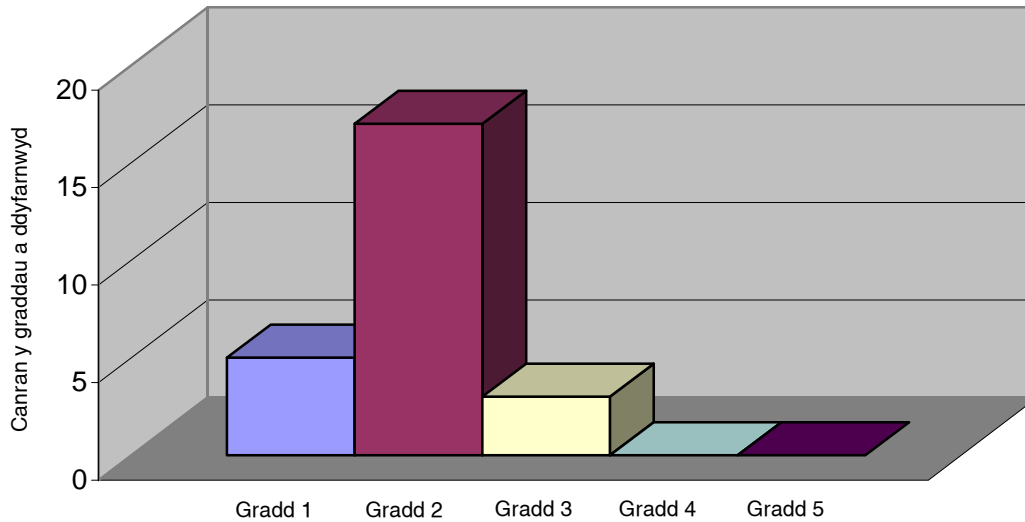


**O ganlyniad i'r gweithgarwch, pa mor ymwybodol yw'r cleient  
o ystod yr opsiynau yn ei nod gyrfa dethol ef/hi?**



Arsylwodd yr arolygwyr 25 o weithgareddau grŵp, gan gynnwys sesiynau Cyswllt Busnes Addysg. Dyma'r graddau a ddyfarnwyd ar gyfer gweithgareddau grŵp:

### Graddau a ddyfarnwyd i weithgareddau grŵp a gynhaliwyd gyda chleientiaid



Bu i'r arolygwyr arsylwi cyfweiliadau gwybodaeth Learndirect, ymweld â chyflogwyr, cynnal trafodaethau gyda rheolwyr, staff a chleientiaid y cwmni a sefydliadau partner.

Hefyd archwiliwyd tystiolaeth ddogfennol, gan gynnwys:

- ffeiliau cleientiaid;
- canlyniadau ysgrifenedig arweiniad;
- dogfennau cynllunio busnes;
- adroddiadau ansawdd ac arfarnu; a
- chofnodion cyfarfodydd.

## Atodiad 2:

### Ymateb y cwmni i'r arolygiad

Er i'r broses arolygu gymryd cryn amser, roedd yn gymorth i'r cwmni i adolygu ansawdd y dysgu ar gyfer ein cleientiaid. Galluogodd y tryloywder a'r didwylledd i'r cwmni ddeall y broses yn well a theimlo'u bod yn cael eu cynnwys yn fwy wrth asesu ein gwaith. Mae gwaith eisoes yn cael ei wneud i fynd i'r afael â'r argymhellion yn adroddiad yr arolygiad a bydd hyn yn ysgogydd allweddol yn ein cynllun gwella ansawdd.

Mae strategaeth y Cynulliad ar gyfer strategaeth gwybodaeth, cyngor ac arweiniad i bob oedran, sy'n cysylltu addysg a busnes, yn rhoi cyfle i'r cwmni gyflwyno ystod o ganlyniadau dysgu i'r cleient mewn modd cydlynol, o'r oedran cynradd ymlaen. Rydym wrth ein bodd felly bod Estyn wedi amlygu llawer o'r meysydd o arfer dda sy'n cefnogi'n cleientiaid i ddatblygu medrau i "wella eu hymwybyddiaeth o gyfleoedd am yrfa... a dealltwriaeth dda o'r mathau o waith sy'n fwyaf addas ar eu cyfer". Mae'n arbennig o ddymunol bod holl feysydd gweithgarwch y cwmni wedi'u hamlygu'n rhai sy'n cyfrannu at y llwyddiant yr ydym yn ei fwynhau. Mae hyn ond yn bosibl yn sgil ansawdd ein staff. Croesewir cydnabyddiaeth o'r rôl strategol weithredol sy'n cael ei chwarae gan y Bwrdd a'r rheolwyr, yn yr un modd â gwaith y tîm rheoli o ran cynnig arweinyddiaeth glir i roi ein cynlluniau cyflwyno ar waith.

Mae ein defnydd arloesol o TGCh yn thema sy'n rhedeg drwy'r adroddiad. Mae ein system gwybodaeth reoli sydd â mynediad ar y we, ein system archebu profiad gwaith ar-lein a'n defnydd o brotocol llais dros y rhyngwrdd, wedi ein galluogi i ddatblygu ein darpariaeth gwasanaeth yn sylweddol. Rydym yn edrych ymlaen dros y blynyddoedd sydd i ddod i ymgorffori Gyrfa Cymru Ar-lein ymhellach er mwyn gwella'r canlyniadau dysgu ar gyfer ein cleientiaid.

Mae'r radd 1 a ddyfarnwyd ar gyfer gofal ein dysgwyr yn adlewyrchu ymroddiad y staff i ymgysylltu â'n cleientiaid a'u cefnogi. Gwelir tystiolaeth o hyn hefyd yn ein hawydd i chwarae rhan weithredol gyda'n partneriaid drwy'r amryw rwydweithiau lleol, fel Partneriaethau Pobl Ifanc ac 14 - 19, i wella gwasanaethau cymorth ieuencid. Mae'r cymorth a gawn gan ein holl bartneriaid yn gwneud cyfraniad hollbwysig at ansawdd ein gwaith.

Yn olaf, hoffai'r cwmni ddangos ei werthfawrogiad o'r Cynulliad am y strategaeth glir sydd wedi'i gosod ar gyfer Gyrfa Cymru. Rydym wedi ymroi i chwarae rhan effeithiol yn y gwaith o wella medrau ein hadnodd mwyaf gwerthfawr – Pobl Cymru.