

MATERION SGILIAU DYFODOL SYDD
YN EFFEITHIO AR SECTORAU
DIWYDIANNOL YNG NGHYMRU



**Y Sector Gwasanaethau
Busnes a Cyllidol**

Sgiliau dyfodol
Cymru

Crynodeb Gweithredol

Cyflwyniad

Mae'r ddogfen hon yn un mewn cyfres a gomisiynwyd gan Fforwm Ymchwil Cymru i Sgiliau'r Dyfodol. Bwriad cyffredinol y prosiect yw ymestyn ac ategu'r gwaith a ddechreuwyd gan brosiect gwreiddiol Sgiliau'r Dyfodol Cymru, oedd yn defnyddio data arolygon a rhagolygon i ragweld beth oedd yr anghenion cyffredinol yng Nghymru. Mae'r prosiect presennol yn ychwanegu astudiaethau o'r angen am sgiliau galwedigaethol yn y dyfodol o fewn sectorau allweddol yng Nghymru. Mae pob astudiaeth sector yn seiliedig ar ymchwil ddesg a chyfweiliadau ansoddol gydag ymarferwyr a chyflogwyr, a bwriad pob astudiaeth yw darparu braslun o'r sector, y materion sy'n ymwneud â sgiliau a'r hyn y gellir ei wneud nawr ac yn y dyfodol er mwyn cryfhau'r sector ymhellach.

Mae busnesau a chyflogwyr ym mhob un o'r sectorau a astudiwyd wedi mwynhau llwyddiant aruthrol; dyna pam y daeth y sectorau hyn yn bwysig i Gymru. Ni ddylai'r sylw a roddwn i sgiliau cyfredol daflu cwmwl dros y cyraeddiadau hyn na phenderfyniad pawb dan sylw i gwrdd â'r her sydd o'u blaenau.

Proffil o'r Sector

Mae'r sector cyllid a gwasanaethau busnes yn amrywiol, ac yn cynnwys darparu gwasanaethau i fusnesau ac unigolion ym meysydd bancio, cyllid, yswiriant, gwasanaethau proffesiynol a gwasanaethau cyfrifiadurol. Wrth i ganolfannau galw gael eu cyflwyno mewn gwasanaethau ariannol, mae rhai o'r gwasanaethau a gyflawnid yn draddodiadol mewn canghennau lleol yn cael eu disodli. Yn ogystal, mae rhwydweithiau'r canghennau yn cael eu had-drefnu.

Mae nodweddion amrywiol iawn yn perthyn i gwmnïau sy'n delio â gwasanaethau busnes, ac mae goblygiadau'r nodweddion hyn yn arwyddocaol wrth ystyried datblygiadau ac anghenion o safbwynt sgiliau galwedigaethol.

Ym 1998 roedd tua 6,300 o sefydliadau yng Nghymru yn ymwneud â gwasanaethau cyllid a busnes, ac roedd tua un o bob tri ohonynt yn gwmnïau cyfreithiol neu gyfrifeg a 10% ohonynt yn fanciau neu'n gymdeithasau adeiladu. Mae is-sectorau eraill yn cael eu tangynrychioli'n arwyddocaol yng Nghymru o'u cymharu â'r cyfartaledd ym Mhrydain, gan roi cyniferydd lleoliad cyffredinol o 0.6.

Gan ddefnyddio'r diffiniad ehangaf o'r sector, mae oddeutu 95,000 o weithwyr mewn gwasanaethau cyllid a busnes yng Nghymru. Heb gynnwys asiantaethau recriwtio a chwmnïau rheoli cyfleusterau, mae'r sector yn cyflogi oddeutu 57,000, gyda dau o bob tri ohonynt i'w canfod yn Ne Ddwyrain Cymru. O ran cyflogaeth mae gan y sector gynrychiolaeth wael yng Nghymru, gyda chyniferydd cyflogaeth o 0.6.

Rhagwelir y bydd y sector yn tyfu dros y deng mlynedd nesaf. Fodd bynnag, mae'r twf hwn yn arafach na'r hyn a ragwelir ar gyfer y DU yn gyffredinol, ac mae hyn yn arwain at dangynrychiolaeth bellach.

O ran niferoedd, galwedigaethau clerigol yw'r rhan fwyaf o swyddi yn y sector, gan gynrychioli dros chwarter o'r swyddi.

Roedd gan y sector cyfan Gynnyrch Domestig Crynswth (CDC) o £4,450 miliwn ym 1997, sef 16% o'r cyfanswm ar gyfer Cymru. Ar draws y DU gyfan, mae dros chwarter o'r CDC yn deillio o wasanaethau cyllid a busnes.

Dangosodd arolwg Sgiliau'r Dyfodol Cymru fod gan y rhan fwyaf o fusnesau'r sector (heb gynnwys canolfannau galw) gleientiaid a chwsmeriaid sy'n agos atynt yn ddaeryddol. Mae hyn yn arwyddocaol o ystyried bod y rhan fwyaf o fusnesau'r sector yn y de ddwyrain. Yn ogystal, mae Cymru'n dioddef oherwydd nifer y

canghennau cwmni sy'n ceisio gwasanaethau proffesiynol mewn mannau eraill, a'r ffaith bod cwmnïau sy'n ymwneud â gwasanaethau cyllid a busnes yn cael ei had-drefnu.

Mae dros 75 o ganolfannau galw yng Nghymru, wedi'u lleoli'n bennaf yn y de. Mae ychydig dros hanner y canolfannau galw hyn mewn gwasanaethau cyllid a busnes, gyda'r mwyafrif ohonynt yn delio gyda thrafodion sylfaenol gan gwsmeriaid.

Mae swyddi sy'n delio â thrafodion sylfaenol o dan fygythiad posibl oherwydd newidiadau technolegol a all arwain at sefyllfa lle mae trafodion syml yn cael eu trin yn awtomataidd, a gweithredwyr yn delio ag ymholiadau mwy cymhleth.

Ffocws ar Sgiliau'r Sector

Mae'r ffaith bod y sector gwasanaethau cyllid a busnes yng Nghymru yn cael ei dangynrychioli yn arwyddocaol oherwydd:

- mae'n chwarae rôl allweddol wrth greu amgylchedd lle y gall busnesau eraill ddatblygu;
- mae gwasanaethau busnes yn cynyddu'r potensial i ddenu neu ddatblygu cyflogwyr newydd.

Yn wahanol i lawer o sectorau eraill, nid oes yr un sefydliad mewn sefyllfa i ddarparu braslun strategol o'r sector gwasanaethau cyllid a busnes yng Nghymru, neu i ddylanwadu ar ddatblygiadau o fewn y sector.

Mae tystiolaeth bod angen agyfnethu cwmnïau proffesiynol bychain i'w galluogi i ddatblygu eu rôl wrth gefnogi busnesau sy'n tyfu, a sicrhau nad yw'r busnesau hyn yn ceisio cyngor proffesiynol o rywle eraill.

Mae gan y sector weithlu sydd â chymwysterau cymharol uchel. Nid yw'n glir a fydd y dadansoddiad cymwysterau presennol yn dal i fod yn hollol briodol wrth i ffyrdd newydd o weithredu gael eu cyflwyno i'r sector.

Ar hyn o bryd mae darpariaeth addysg a hyfforddiant sylweddol ar gael yng Nghymru, sy'n cwmpasu pynciau sy'n gysylltiedig â chyllid a busnes. Fodd bynnag, nid yw'n glir a yw'r bobl sy'n dilyn y cyrsiau hyn yn dod o'r sector gwasanaethau cyllid a busnes, neu a fyddant yn ceisio gwaith yn y sector hwnnw wedi iddynt gwblhau eu hastudiaethau.

Bydd sgiliau technoleg gwybodaeth yn bwysicach byth i weithwyr yn y sector yn y dyfodol. Mae'n hollbwysig bod gweithwyr yn gallu datblygu sgiliau "mwy cyffredinol" megis cyfathrebu, datblygu busnes ac arwain tîm.

Camau Gweithredu a Argymhellir

Mae angen archwilio ymarferoldeb datblygu fframwaith strategol i gefnogi'r gwaith o ddatblygu strategaethau ar gyfer datblygiad a thwf y sector.

Mae'r posibilrwydd y bydd busnesau mwy yn gadael yn fygythiad posibl i'r sector gwasanaethau cyllid a busnes yng Nghymru. Mae angen datblygu atebion priodol.

Mae angen ymateb i'r bygythiad posibl o ddisodli staff canolfannau galw gyda systemau awtomataidd.

Mae'n bwysig bod sefydliadau sy'n cynnig gwasanaethau busnes yn gallu cael yr effaith fwyaf ar fusnesau cleientiaid. Mae angen archwilio ffyrdd posibl o gyflawni hyn.

Mae angen ymateb i nifer gynyddol y gwasanaethau cyllid a busnes yn Ne Cymru, er mwyn sicrhau bod y sector yn aros yn gynladwy ar draws Cymru.

Themâu ac Argymhellion

Rhif y Thema	Rhif Arg.	Cam Gweithredu	Amserlen	Prif Bartneriaid
1	1a	Archwilio'r potensial i sefydlu fforwm strategol ar gyfer y sector yng Nghymru	Dechrau 2000	Cynulliad/WDA/Cyrff Hyfforddi Cenedlaethol/CETW/grwpiau'r sector
	1b	Annog Cyrff Hyfforddi Cenedlaethol i adolygu gwybodaeth gyfredol ynglŷn â'r farchnad lafur er mwyn nodi nodweddion a materion Cymreig penodol, a chanfod ymateb strategol i anghenion sgiliau a hyfforddiant Cymru	Dechrau ddiwedd 2000, parhaus	Cyngor Hyfforddi Cenedlaethol Cymru/Cyrff Hyfforddi Cenedlaethol y Sector/Uned Ymchwil Sgiliau'r Dyfodol Cymru
	1c	Datblygu cysylltiadau rhwng cyrff allweddol Cymru a Chyrff Hyfforddi Cenedlaethol er mwyn archwilio'r posibilrwydd o weithredu ar y cyd yn y dyfodol	2001 cynnar	Cynulliad/WDA/Cyngor Cyrff Hyfforddi Cenedlaethol Cymru/Cyrff Hyfforddi Cenedlaethol/CETW
2	2a	Archwilio'r ffyrdd mwyaf priodol o atgyfnerthu'r sector yng Nghymru trwy ddenu buddsoddiad o'r tu allan a thrwy gefnogi cyflogwyr presennol	Parhaus	WDA/CETW/Cyrff Hyfforddi Cenedlaethol
	2b	Edrych pa ddulliau a fabwysiadwyd mewn rhannau eraill o'r DU ble mae'r sector yn gryf neu'n tyfu er mwyn nodi cyfleoedd posibl i Gymru.	Dechrau 2000	WDA/Uned Ymchwil Sgiliau'r Dyfodol Cymru
3	3a	Ymchwilio'r rhesymau pam bod busnesau'r sector yn symud allan o Gymru, neu'n rheoli gweithgareddau yng Nghymru o Loegr. Canfod atebion posibl pellach i atal rhagor rhag gadael.	2001	WDA/Uned Ymchwil Sgiliau'r Dyfodol Cymru
4	4a	Ymchwilio faint o weithwyr posibl sydd ar gael ar gyfer canolfannau galw gwerth ychwanegol uwch, yn enwedig o ran galluedd ieithyddol a thechnegol	Diwedd 2000	WDA/Uned Ymchwil Sgiliau'r Dyfodol Cymru
	4b	Adolygu cyfleusterau hyfforddi a darpariaeth hyfforddiant bresennol y canolfannau galw a pha mor addas ydynt ar gyfer cefnogi'r anghenion ehangach am sgiliau mewn canolfannau galw	Dechrau 2001	WDA/canolfannau hyfforddi/CETW
	4c	Os yn briodol, datblygu dull wedi'i dargedu o ddenu canolfannau galw gwerth ychwanegol uwch	Diwedd 2001 ymlaen	WDA/partneriaid lleol
5	5a	Adolygu darganfyddiadau'r gwaith gyda chyfrifyddion yng Nghanolbarth Cymru. Archwilio cyfleoedd i gyflwyno mentrau tebyg yn raddol mewn rhanbarthau ac is-sectorau eraill	Dechrau ddiwedd 2000	CETW/busnesau'r sector
	5b	Gweithio gyda chyrrff proffesiynol er mwyn archwilio cyfleoedd i weithredu ar y cyd er mwyn datblygu galluedd y sector	2001 ymlaen	CETW/Cyflogwyr
6	6a	Adolygu'r ddarpariaeth addysg a hyfforddiant bresennol a'r niferoedd sy'n dysgu sgiliau sy'n gysylltiedig â chyllid a busnes. Canolbwyntio ar faint sy'n manteisio ar y cyrsiau hyn a chyfleoedd posibl i weithwyr a chyflogwyr y sector	Parhaus	Cyrff Hyfforddi Cenedlaethol/colegau/prifysgolion/darparwyr/CETW

