|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Teitl: | | **Deall a datblygu perthnasoedd yn y gweithle** | | |
| Lefel: | | **3** | | |
| Gwerth credydau: | | **2** | | |
| Oriau dysgu dan arweiniad yr uned | | **8** | | |
| Canlyniadau dysgu (bydd y dysgwr yn) | | | Meini prawf asesu (mae’r dysgwr yn gallu) | |
| 1. Deall anghenion a/neu ddisgwyliadau eraill | | | 1.1  1.2 | Nodi ac archwilio anghenion a/neu ddisgwyliadau cwsmeriaid, cydweithwyr, rhanddeiliaid allweddol a phobl berthnasol eraill yn y gweithle  Esbonio pwysigrwydd gwybod beth sydd ei angen ar gwsmeriaid, cydweithwyr, rhanddeiliaid allweddol a phobl berthnasol eraill yn y gweithle |
| 1. Gwybod sut i ddiwallu anghenion a/neu ddisgwyliadau pobl eraill | | | 2.1  2.2 | Penderfynu ar ffyrdd o ddiwallu anghenion a/neu ddisgwyliadau cwsmeriaid, cydweithwyr, rhanddeiliaid allweddol a phobl berthnasol eraill yn y gweithle o fewn cyfyngiadau’r sefydliad  Esbonio ffyrdd o wirio bod anghenion a/neu ddisgwyliadau pobl eraill wedi'u diwallu |
| 1. Gwybod sut i reoli perthnasoedd lle nad yw'n bosib diwallu anghenion a/neu ddisgwyliadau pobl eraill | | | 3.1 | Disgrifio ffyrdd o ddelio â sefyllfaoedd anodd lle nad yw'n bosib diwallu anghenion a/neu ddisgwyliadau pobl eraill o fewn canllawiau a chyfyngiadau’r sefydliad |
| **Gwybodaeth ychwanegol am yr uned** | | |  | |
| Pwrpas a nod(au) yr uned | | | Datblygu gwybodaeth a dealltwriaeth o reoli a datblygu perthnasoedd yn y gweithle. | |
| Manylion am y berthynas rhwng yr uned a safonau galwedigaethol cenedlaethol neu safonau proffesiynol neu gwricwla perthnasol (os yw'n briodol) | | | Yn cysylltu â Rheoli ac Arwain 2008 NOS: FM302 | |
| Gofynion neu ganllawiau asesu a nodwyd gan sector neu gorff rheoleiddio (os ydynt yn briodol) | | |  | |
| Cefnogaeth i'r uned gan gyngor sgiliau sector neu gorff priodol arall (os yw’n ofynnol) | | | Sgiliau Ased / Asset Skills | |
| Cywerthoedd a gytunwyd ar gyfer yr uned (os ydynt yn ofynnol) | | | M3.45 - Rheoli a datblygu perthnasoedd yn y gweithle | |
| Lleoliad yr uned o fewn system gategoreiddio’r pwnc/sector | | | 15.3 – Rheoli Busnes | |
| **Canllawiau Ychwanegol am yr Uned** | | | | |
| **Cynnwys Dangosol:** | | | | |
| 1 | * Esboniad o randdeiliaid a dadansoddiad rhanddeiliaid * Nodi ffyrdd o bennu anghenion a/neu ddisgwyliadau cwsmeriaid, cydweithwyr, rhanddeiliaid allweddol a phobl berthnasol eraill yn y gweithle (er enghraifft arolygon, cyfweliadau, grwpiau ffocws, adborth, blychau awgrymiadau, cardiau sylwadau) * Ffyrdd o archwilio/dilysu bod yr anghenion a/neu'r disgwyliadau a nodwyd yn berthnasol ac yn cael eu rheoli * Manteision gwybod beth sydd ei angen ar bobl eraill | | | |
| 2 | * Ffyrdd o ddiwallu anghenion a/neu ddisgwyliadau pobl berthnasol eraill (gwrando gweithredol ac effeithiol, cyfathrebu clir, cywir a pherthnasol; deall eu hamgylchedd/sefyllfa, adrodd am gynnydd, bwydo'n ôl, cyflwyno'r gofyniad cywir yn brydlon) * Egwyddorion cyfathrebu effeithiol * Ffyrdd o wirio bod yr anghenion a/neu'r disgwyliadau wedi'u bodloni (er enghraifft adborth, arolygon, siopwr dirgel, cyfarfodydd, cwynion a chanmoliaeth, cofnodion mewnol) | | | |
| 3 | * Pwysigrwydd sefydlu ymddiriedaeth a hyder * Ffyrdd o reoli perthnasoedd lle nad yw'n bosib diwallu anghenion a/neu ddisgwyliadau pobl eraill (er enghraifft cyfathrebu da, atebion eraill posib, atebion eraill posib yn y dyfodol, rhoi gwybod i staff uwch, eglurhad clir ynghylch pam nad yw'n bosib diwallu'r anghenion a/neu ddisgwyliadau, datblygu ymddiriedaeth a hyder trwy fod yn agored, yn onest ac yn dryloyw, bod yn barod i wrando, archwilio pob opsiwn a rhoi rhesymeg glir, cwrteisi, canolbwyntio ar gwsmeriaid) * Egwyddorion cyfathrebu effeithiol * Gwybodaeth sylfaenol am sgiliau trafod ac ymgynghori * Gwybodaeth sylfaenol am reoli gwrthdaro a datrys problemau | | | |