

Unedau

Yn y ddogfen hon ceir cynnwys unedau Dyfarniad Pearson BTEC Cyntaf Lefel 1/Lefel 2 mewn Busnes, wedi'i gyfieithu i'r Gymraeg i gefnogi addysgu ac asesu trwy gyfrwng y Gymraeg.

Beth sydd ar gael i bob uned yn Gymraeg?

Yn achos pob uned, fe gewch yr wybodaeth angenrheidiol i addysgu'r cymhwyster BTEC hwn trwy gyfrwng y Gymraeg:

- cyflwyniad
- nodau dysgu
- meini prawf asesu
- arweiniad i athrawon.

Ble galla i gael hyd i weddill y fanyleb?

I gael gwybodaeth ac arweiniad ar y cymhwyster cyfan, gan gynnwys:

- strwythur a rhesymeg y cymhwyster a'r unedau
- cyflwyno'r rhaglen a recriwtio iddi
- asesu mewnol ac allanol
- sicrhau ansawdd
- graddio ac ardystio

bydd angen i chi gyfeirio at y fanyleb Saesneg, sydd ar gael ar y wefan ochr yn ochr â'r ddogfen hon (www.btec.co.uk/firsts).

Gweler hefyd www.btec.co.uk/keydocuments am y rheolau asesu diweddaraf.

Pa gefnogaeth sydd ar gael?

Os bydd angen rhagor o gefnogaeth arnoch chi, mae croeso i chi gysylltu â'n timau gwasanaethau addysgu. Cewch hyd i'r holl fanylion cyswllt angenrheidiol yn www.edexcel.com/contactus.

Uned 1: Menter ym Myd Busnes

Lefel: **1 a 2**

Math o uned: **Craidd**

Oriau dysgu dan arweiniad: **30**

Dull asesu: **Mewnol**

Cyflwyniad i'r uned

Beth yw busnes a beth mae'n ei wneud? Gall y term 'busnes' olygu unrhyw beth o unig fasnachwyr mewn marchnad leol i gorfforaeth ryngwladol sy'n gwerthu cynnyrch i filiynau o bobl ym mhedwar ban byd.

Mae'r uned hon yn rhoi cyflwyniad ichi i'r iaith a'r derminoleg a ddefnyddir mewn busnes. Mae'n rhoi sylw i'r hyn mae busnesau yn ei wneud, y tueddiadau sy'n effeithio arnynt, sut maen nhw'n gweithio, a'r ffactorau sy'n dylanwadu ar eu llwyddiant.

Byddwch yn rhoi sylw i'r gwahanol fathau o berchenogaeth fusnes a'r berthynas rhyngddynt a maint a graddfa busnes, yn ogystal â sut mae math y berchenogaeth yn effeithio ar gyfrifoldebau perchnogion busnes. Drwy wneud hyn a rhoi sylw i fathau o fodolau busnes, gallwch ddechrau deall pa mor amrywiol yw byd busnes.

Byddwch yn defnyddio eich dealltwriaeth o iaith fusnes i ymchwilio i'r hyn mae busnesau yn ei wneud drwy hoelio sylw ar y nodau a'r amcanion maen nhw'n eu pennu, pwysigrwydd adnabod eu marchnad, a deall dylanwad eu rhanddeiliaid.

Byddwch yn cynllunio syniad ar gyfer cychwyn busnes realistig yn eich ardal leol ar sail eich ymchwil, yn dewis fformat, ac yna'n cyflwyno'r model a'r cynllun busnes.

Dylai'r uned hon fod yn rhan o'r rhaglen astudio gyfan gan fod y cynnwys yn synoptig a hefyd yn gysylltiedig â'r holl unedau eraill yn y fanyleb yn ogystal â'u hategu.

Nodau dysgu

Yn yr uned hon byddwch yn:

- A gwybod sut y gall tueddiadau a'r amgylchedd busnes presennol effeithio ar fusnes
- B cynllunio syniad ar gyfer busnes newydd
- C cyflwyno model busnes ar gyfer busnes cychwynnol

Nodau dysgu a chynnwys yr uned

Beth sydd angen ei ddysgu
<p>Nod dysgu A: Dod i wybod sut y gall tueddiadau a'r amgylchedd busnes presennol effeithio ar fusnes</p>
<p>Testun A.1 Dod o hyd i wybodaeth</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ffynonellau gwybodaeth, e.e. papurau newydd dalen lydan a phapurau newydd lleol, cyfnodolion proffesiynol a masnach, gwefannau, a sefydliadau rhwydweithio busnes • Dibynadwyedd y ffynonellau, eu gogwydd a pha mor gyfredol ydynt <p>Testun A.2 Ffactorau i'w hystyried yn yr amgylchedd busnes presennol</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ffactorau cenedlaethol – materion gwleidyddol, lefel a math y cymorth i fusnesau gan y llywodraeth, treth, yr economi, e.e. lefel cyflogaeth, chwyddiant, cyfraddau cyfnewid, cost benthyciadau • Ffactorau lleol – lleoliad busnes, gofynion o ran adnoddau, e.e. safle, staff, offer, lleoliad cyflenwyr, cystadleuwyr a chwsmeriaid • Effaith ffactorau – ar grŵp targed dethol o gwsmeriaid, perthnasedd i'r fenter fusnes a gynigir <p>Testun A.3 Tueddiadau sy'n effeithio ar fusnes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tueddiadau cymdeithasol, e.e.: <ul style="list-style-type: none"> ○ newidiadau o ran y boblogaeth, disgwyliad oes hwy ○ aelwydydd a theuluoedd, e.e. mwy o gyplau yn cyd-fyw ○ addysg, e.e. cynyddu cyflawniadau ar lefel TGAU ○ y farchnad lafur, e.e. cynnydd mewn gweithio hyblyg ○ cynnydd o ran teithio i'r gwaith e.e. oriau cymudo hwy • Tueddiadau technoleg, e.e. cynnydd yn y defnydd o dechnoleg gwybodaeth a datblygiadau o ran teleffoni a'r we • Tueddiadau amgylcheddol, e.e. cynnydd mewn ynni adnewyddadwy ac ailgylchu • Tueddiadau moesegol – pryderon moesegol darpar gwsmeriaid e.e. ôl-troed carbon, ffynonellau coed, llafur plant, cyflogau annigonol, lles anifeiliaid, adnabod gwerthoedd sefydliad a chodau moesegol er mwyn ymdrin â phryderon moesegol, cyfraniad busnes i'r gymuned <p>Testun A.4 Maint a math y busnes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Micro-fusnesau – hyd at 9 o staff • BBaCh (busnesau bach a chanolig): <ul style="list-style-type: none"> ○ busnesau bach – rhwng 10 a 49 o staff ○ busnesau canolig – rhwng 50 a 249 o staff • Busnesau mawr – mwy na 250 o staff • Busnesau cychwynnol a busnesau presennol

Beth sydd angen ei ddysgu**Nod dysgu B: Cynllunio syniad ar gyfer busnes newydd****Testun B.1 Sut y gall syniadau busnes fod yn llwyddiannus**

- Dod o hyd i atebion arloesol e.e. Dyson
- Diwallu anghenion cwsmeriaid, e.e. cynnyrch neu wasanaethau, llenwi bwlch, ei wneud yn well na chystadleuwyr
- Canfod anghenion newydd, e.e. mentora a hyfforddi, defnyddio cyfryngau digidol (megis gwefannau rhwydweithio cymdeithasol)
- Dal ati i ddiwallu anghenion cwsmeriaid sydd wedi eu hen sefydlu, e.e. addasu pan fo bwlch yn y ddarpariaeth, adolygu a gwella'r ddarpariaeth
- Bod yn entrepreneuriaid – syniadau entrepreneuriaid diweddar, e.e. Tanya Budd, Rose Grimond, Mark Zuckerberg
- Pwysigrwydd cael gweledigaeth gref a glynu ati hyd nes y ceir llwyddiant, e.e. Apple
- Mesurau llwyddiant, e.e. ariannol, cymdeithasol, bodlonrwydd cwsmeriaid

Testun B.2 Syniadau busnes

- Ymchwilio i'r farchnad a chanfod bylchau neu gyfleoedd
- Dewis cynnyrch neu wasanaeth
- Targedu cwsmeriaid, e.e. yn ôl oedran, lleoliad, diddordebau, pryderon
- Sut y bydd y cynnyrch neu'r gwasanaeth a ddewiswyd yn diwallu anghenion neu'n ateb galw y cwsmeriaid a dargedwyd
- Y gwahaniaeth rhwng 'manteision' a 'nodweddion' cynnyrch neu wasanaeth

Testun B.3 Aseu pa mor addas yw syniad busnes

- Amcangyfrif yr adnoddau sy'n ofynnol er mwyn datblygu syniadau, gan gynnwys:
 - eich amser eich hun, amser pobl eraill, sgiliau a meysydd arbenigedd
 - ymrwymiad personol
 - cyllid, safle, deunyddiau, offer
- Dewis y syniad mwyaf priodol
- Tebygolrwydd llwyddo neu fethu, e.e. gallu cyrchu darpar gwsmeriaid, y galw presennol, amcangyfrif proffidioldeb
- Adnabod rhwystrau sylweddol i fusnes cychwynnol, e.e. costau cychwynnol uchel, llif arian, trwyddedau, cystadleuwyr

Testun B.4 Llundio cynllun cychwynnol ar gyfer syniad busnes

- Llundio cynllun, gan gynnwys:
 - seiliau rhesymegol ar gyfer syniad realistig, gan gynnwys gweledigaeth a chysyniad
 - tystiolaeth ategol, e.e. cwsmeriaid posibl, llwybrau posibl i'r farchnad, strategaeth ar gyfer delio â chystadleuwyr, syniadau ar gyfer cyllido, syniadau ar gyfer gweithredu

Beth sydd angen ei ddysgu**Nod dysgu C: Cyflwyno model busnes ar gyfer busnes cychwynnol****Testun C.1 Dewis fformat**

- Diffiniad, nodweddion, manteision ac anfanteision y fformatiau canlynol:
 - unig fasnachwr
 - partneriaeth
 - cwmni cyfyngedig
 - cwmni cyhoeddus cyfyngedig (ccc)
 - menter gymdeithasol

Testun C.2 Ffynonellau cymorth a chefnogaeth o ran datblygu busnes newydd

- Ffynonellau cymorth, e.e. cyllid (rheolwr banc), cyfalaf cychwynnol (gwerthu cyfrannau i aelodau o'r teulu, Ymddiriedolaeth y Tywysog), ymchwil (busnesau eraill), cyngor annibynnol (*Business Link*)
- Rhwydweithiau cefnogaeth, e.e. Siambrau Masnach, cymdeithasau masnach, cyrff proffesiynol, ffrindiau a theulu, elusennau a sefydliadau gwirfoddol

Testun C.3 Model busnes

- Diffiniad o fodel busnes – bydd yn dangos sut y mae busnes yn bwriadu creu referniw a gwneud elw wrth weithredu: bydd y model yn cynnwys elfennau a swyddogaethau'r busnes, yn ogystal â'r referniw mae'n ei greu a'r treuliau sydd ganddo
- Elfennau model busnes, gan gynnwys:
 - canlyniadau ymchwil i'r farchnad, gan gynnwys canfod darpar gwsmeriaid (busnesau neu ddefnyddwyr unigol) a chystadleuwyr
 - nwyddau neu wasanaethau – gwneud neu brynu
 - dulliau darparu i'r cwsmer, e.e. y rhyngwrwyd yn unig, masnachfrait, gwerthiannau uniongyrchol
 - nodau busnes – y bwriadau neu'r gweledigaethau tymor hir
 - amcanion busnes – targedau mesuradwy i helpu i gyflawni nodau cyffredinol y busnes, pwysigrwydd cael amcanion CAMPUS (cyraeddadwy, amserol, mesuradwy, penodol, uchelgeisiol, synhwyrol)
 - rhanddeiliaid a'u dylanwad ar y busnes e.e. perchnogion, gweithwyr, cwsmeriaid, cyllidwyr, cyflenwyr, y gymuned leol
 - cyllid a chostau ar gyfer cychwyn y busnes
 - cyflwyno tystiolaeth i gyfiawnhau pam y bydd y syniad yn llwyddo

Meini prawf asesu

Lefel 1	Lefel 2 Llwyddo	Lefel 2 Teilyngdod	Lefel 2 Rhagoriaeth
Nod dysgu A: Dod i wybod sut y gall tueddiadau a'r amgylchedd busnes presennol effeithio ar fusnes			
1A.1 Nodi ffactorau yn yr amgylchedd busnes sy'n gallu effeithio ar fusnes cychwynnol.	2A.LI1 Amlinellu sut y gall yr amgylchedd busnes effeithio ar fusnes cychwynnol.	2A.T1 Egluro sut mae newidiadau yn yr amgylchedd busnes presennol yn debygol o effeithio ar fusnes cychwynnol.	2A.Rh1 Asesu'r risgiau, y cyfleoedd, a'r tueddiadau presennol yn yr amgylchedd busnes ar gyfer busnes cychwynnol. *
1A.2 Nodi tueddiadau presennol a allai effeithio ar fusnes cychwynnol.	2A.LI2 Egluro sut y bydd tueddiadau presennol yn effeithio ar fusnes cychwynnol. *	2A.T2 Cymharu sut mae dwy duedd wedi effeithio ar fusnes cychwynnol. *	
Nod dysgu B: Cynllunio syniad ar gyfer busnes newydd			
1B.3 Nodi nodweddion busnesau llwyddiannus.	2B.LI3 Disgrifio nodweddion busnesau llwyddiannus, gan ddefnyddio enghreifftiau perthnasol.	2B.T3 Cymharu nodweddion, cryfderau, a gwendidau dau fusnes llwyddiannus.	2B.Rh2 Cyfiawnhau sut gallai cynllun cychwynnol ar gyfer syniad busnes lwyddo yng nghyswllt busnesau lleol sy'n bodoli eisoes. *
1B.4 Paratoi cynllun cychwynnol ar gyfer syniad busnes i'r ardal leol. *#	2B.LI4 Paratoi cynllun cychwynnol realistig ar gyfer syniad busnes sy'n addas i'r ardal leol. *#	2B.T4 Egluro sut gallai cynllun cychwynnol ar gyfer syniad busnes ymateb i anghenion y farchnad. *	

Lefel 1	Lefel 2 Llwyddo	Lefel 2 Teilyngdod	Lefel 2 Rhagoriaeth
Nod dysgu C: Cyflwyno model busnes ar gyfer busnes cychwynnol			
1C.5 Amlinellu'r fformat a ddewiswyd ar gyfer busnes cychwynnol.	2C.LI5 Egluro'r rhesymau dros y fformat a ddewiswyd ar gyfer busnes cychwynnol.	2C.T5 Cyflwyno model busnes realistig ar gyfer busnes, gan egluro sut y bydd y fformat a'r model busnes yn galluogi'r busnes i gyflawni ei weithgareddau'n llwyddiannus. #	2C.Rh3 Cyflwyno model busnes realistig ar gyfer busnes, gan egluro sut mae'r fformat a'r dystiolaeth ategol yn cyfiawnhau'r syniad busnes cychwynnol. #
1C.6 Cyflwyno model busnes ar gyfer busnes cychwynnol, gyda chyfarwyddyd. #	2C.LI6 Cyflwyno model busnes realistig ar gyfer busnes cychwynnol. #		

*Cyfle i asesu sgiliau mathemategol

#Cyfle i asesu sgiliau Cymraeg

Arweiniad i athrawon

Adnoddau

Bydd angen mynediad i fusnesau lleol ar ddysgwyr.

Canllaw asesu

Caiff yr uned hon ei hasesu'n fewnol gan y ganolfan a'i dilysu'n allanol gan Pearson. Darllenwch y canllaw hwn ochr yn ochr ag *Adran 8: Asesu mewnlol*.

Gallai'r uned gwmpasu llawer iawn o waith, ac, yn hytrach na dod yn wybodus ynghylch pob agwedd ar yr amgylchedd busnes, y bwriad yw cael y dysgwyr i fod yn ymwybodol o'r angen am fonitro'r amgylchedd busnes a datblygu sgiliau i ymchwilio i'r hyn sydd ei angen arnynt er mwyn datblygu syniad busnes penodol.

Mae'r uned hon yn synoptig a'r cyngor yw ei rhoi ar waith drwy gydol y cwrs, gan fod ganddi gysylltiad â'r unedau eraill i gyd a chan ei bod yn ategu'r rheiny.

Dylid mabwysiadu ymagwedd weithredol at gyflwyno'r uned, drwy annog dysgwyr i gymryd cyfrifoldeb dros ddod o hyd i wybodaeth a'i chymhwyso i'w modelau busnes eu hunain. Mae'r uned yn rhoi cyfleoedd i ddysgwyr ymchwilio i faterion cyfredol ac ystyried effaith bosibl newidiadau ar fusnesau neu fentrau cymdeithasol.

Argymhellir bod tystiolaeth asesu ar gyfer yr uned hon yn cael ei chyflwyno mewn portffolio â'r adrannau canlynol, y bydd y dysgwyr yn nodi oddi tanynt eu tystiolaeth ar gyfer cydymffurfio â'r meini prawf:

- syniad ar gyfer y busnes cychwynnol
- ymchwil ar gyfer y busnes cychwynnol
- cynllun cychwynnol ar gyfer syniad busnes
- fformat y busnes cychwynnol a'r rhesymau dros ei ddewis
- model busnes
- cyflwyniad
- cofnodion arsylwi a/neu ddatganiadau tyst

Dylid rhannu'r gwaith yn gamau hylaw. Gellid cyflwyno'r rhaglen asesu fel cyfres o dasgau cydgysylltiol a chyd-drefnedig y mae amlinellid y cynllun busnes yn deillio ohonynt. Bydd angen cael cofnodion olrhain manwl a gynhelir yn dda, er mwyn olrhain cynnydd meini prawf unigol.

Mae'n rhaid cadw tystiolaeth ategol ar ffurf deunyddiau a ddefnyddir mewn cyflwyniadau, nodiadau'r dysgwyr, ac arsylwadau gan gymheiriaid. Mae angen i ddysgwyr ddarparu'r seiliau rhesymegol cychwynnol ar gyfer eu dewis o ran syniad busnes ynghyd â chynllun prosiect cryno; yna'n ddiweddarach mae angen iddynt ddarparu manylion mwy penodol yn y cynllun busnes.

Gall cyflwyniadau'r dysgwyr gael eu gwneud yn ysgrifenedig neu ar lafar, ond mae angen i'r cyflwyniadau gael eu hategu gan gofnodion arsylwi aseswr (wedi eu cwblhau), sy'n nodi cyflawniadau'r dysgwyr unigol o'u cymharu â'r meini prawf targed. Mae hyn yn bwysicach byth os cafwyd cyflwyniad grŵp. Os yw'r dysgwyr wedi gweithio ar syniad ar gyfer busnes cychwynnol mewn grwpiau, ni ddylai'r grwpiau fod yn fwy na thri neu bedwar o ddysgwyr.

Lefel 2

Ar gyfer 2A.LI1, mae angen i'r dysgwyr amlinellu sut y gall yr amgylchedd busnes effeithio ar fusnes cychwynnol.

Ar gyfer 2A.LI2, mae angen i'r dysgwyr egluro sut y bydd y tueddiadau presennol yn effeithio ar fusnes cychwynnol. Os ydynt yn dymuno, gallent ganolbwyntio ar dueddiadau sy'n cael effaith benodol ar eu syniad eu hunain ar gyfer busnes cychwynnol.

Ar gyfer 2A.T1, mae angen i'r dysgwyr egluro sut mae newidiadau yn yr amgylchedd busnes presennol yn debygol o effeithio ar fusnes cychwynnol. Mae hyn yn arwain at 2A.T2, lle bydd y dysgwyr yn cymharu sut mae dwy duedd wedi effeithio ar fusnes cychwynnol. Os dymunant, gallent ganolbwyntio'u tystiolaeth ar effaith hynny ar eu syniad eu hunain ar gyfer busnes cychwynnol. Gellid datblygu'r dystiolaeth hon ymhellach yn 2A.Rh1, lle bydd y dysgwyr yn asesu'r risgiau, y cyfleoedd, a'r tueddiadau yn yr amgylchedd busnes ar gyfer busnes cychwynnol. Wrth wneud hyn dylid mynd y tu hwnt i fynegi barn neu led awgrym, ac yn hytrach dylai'r dysgwyr ddefnyddio data perthnasol neu gloriannu dwy ddadl wahanol cyn dod i benderfyniad.

Ar gyfer 2B.LI3, mae angen i'r dysgwyr ddisgrifio, gan ddefnyddio enghreifftiau perthnasol, nodweddion busnesau llwyddiannus y maent wedi eu nodi'n unigol. Gellid datblygu hyn ar gyfer 2B.T3, lle mae angen i'r dysgwyr gymharu nodweddion, cryfderau, a gwendidau dau o'r busnesau llwyddiannus a ddefnyddiwyd ar gyfer 2B.LI3.

Ar gyfer 2B.LI4, mae angen i'r dysgwyr baratoi cynllun cychwynnol realistig ar gyfer syniad busnes sy'n addas i'r ardal leol. Mae'n rhaid i'r cynllun hwn gynnwys seiliau rhesymegol unigol gyda thystiolaeth ategol. Dylai'r dystiolaeth ategol gynnwys ymchwil a manylion priodol a bod yn addas i'r ardal leol. Ar gyfer 2B.T4, mae angen i'r dysgwyr roi eglurhad llawn ynghylch sut gallai eu syniad ymateb i anghenion y farchnad leol, ac ar gyfer 2B.Rh2 mae angen cyfiawnhau sut gallai eu syniad lwyddo yng nghyswllt busnesau lleol penodol.

Ar gyfer 2C.LI5, mae angen i'r dysgwyr egluro'r rhesymau dros eu dewis ar gyfer fformat y busnes cychwynnol, gan ddangos dealltwriaeth o nodweddion y gwahanol fformatiau sydd ar gael.

Ar gyfer 2C.LI6, mae angen i'r dysgwyr gyflwyno model busnes realistig ar gyfer busnes cychwynnol. Gallant ddatblygu hyn ymhellach yn 2C.T5 drwy egluro sut y bydd y fformat a'r model busnes yn galluogi'r busnes i gyflawni ei weithgareddau'n llwyddiannus, ar sail ei botensial yng nghyswllt busnesau lleol presennol. Dylai'r model fod yn fanwl ac yn wreiddiol, gan ddangos ôl meddwl ac ymchwil trylwyr. Dylid cynnwys eglurhad manwl ynghylch sut mae gan y model y nodweddion gofynnol i ymateb i anghenion y farchnad a bod yn llwyddiannus, gan nodi'r rhesymau pam ei fod yn addas ac egluro'n llawn y rhesymau dros wrthod syniadau eraill.

Ar gyfer 2C.Rh3, bydd y dysgwyr yn egluro sut mae'r fformat a ddewiswyd ganddynt a'r dystiolaeth ategol yn cyfiawnhau'r syniad busnes cychwynnol. Dylent egluro gweledigaeth sy'n cwmpasu'r holl gamau, o'r syniad gwreiddiol hyd at gynllun ar gyfer busnes cychwynnol sydd â'r potensial i fod yn llwyddiannus. Dylent gyflwyno un syniad nad yw eraill wedi ei ystyried ac sy'n ymateb yn greadigol i anghenion y farchnad, a byddant yn gallu mynegi eu meddyliau'n dda. Dylent gyfiawnhau a gwerthuso tebygolrwydd llwyddo i ddatblygu'r syniad busnes. Bydd angen i'r dysgwyr ddiffinio beth yw llwyddiant a defnyddio un neu ragor o ffynonellau gwybodaeth, megis eu cynllun busnes, i gefnogi unrhyw farn a roddir ynghylch a yw'r syniad yn debygol o lwyddo, gan ddefnyddio cymariaethau â busnesau presennol.

Lefel 1

Ar gyfer 1A.1, mae angen i'r dysgwyr nodi ffactorau yn yr amgylchedd busnes sy'n gallu effeithio ar fusnes cychwynnol.

Ar gyfer 1A.2, mae angen i'r dysgwyr nodi tueddiadau presennol a allai effeithio ar fusnes cychwynnol. Dylid defnyddio ffynonellau gwybodaeth dibynadwy wrth wneud hyn. Gallai fod yn ddefnyddiol i'r dysgwyr ystyried y tueddiadau a allai fod yn berthnasol i'w syniad nhw ar gyfer syniad busnes newydd.

Ar gyfer 1B.3, mae angen i'r dysgwyr nodi nodweddion busnesau llwyddiannus. Mae angen nodi o leiaf bedair nodwedd.

Ar gyfer 1B.4, mae angen i'r dysgwyr baratoi cynllun cychwynnol ar gyfer syniad busnes i'r ardal leol, gan gynnwys sail resymegol a thystiolaeth ategol. Ar hyn o bryd dylai'r syniad fod yn un unigol. Efallai y bydd y dysgwyr yn cydweithio wedyn i ddewis y syniad gorau i fwrw ymlaen ag ef ar gyfer gweddill yr uned, ond os digwydd hynny, rhaid cyflwyno tystiolaeth ar gyfer pob maen prawf yn unigol.

Ar gyfer 1C.5, mae angen i'r dysgwyr amlinellu'r fformat a ddewiswyd ar gyfer y busnes cychwynnol.

Ar gyfer 1C.6, mae angen i'r dysgwyr gyflwyno model busnes sylfaenol ar gyfer busnes cychwynnol. Mae'n bosibl na fydd y cynllun yn dangos eu bod yn gwbl hyddysg yn holl nodweddion model busnes a gallai'r ymchwil fod yn anghyflawn.

Awgrymiadau ar gyfer aseiniadau

Mae'r tabl isod yn dangos rhaglen o amlinelliadau aseiniadau posibl sy'n cwmpasu'r meini prawf asesu. Arweiniad yw hwn, ac awgrymir bod canolfannau naill ai'n ysgrifennu eu haseiniadau eu hunain neu'n addasu unrhyw aseiniadau y byddwn ni'n eu darparu i gwrdd ag anghenion ac adnoddau lleol.

Meini prawf sy'n cael eu cwmpasu	Aseiniad	Senario	Tystiolaeth asesu
1A.1, 1A.2, 2A.LI1, 2A.LI2, 2A.T1, 2A.T2, 2A.Rh1	Ymchwilio i'r Amgylchedd Busnes	Rydych wedi penderfynu eich bod am sefydlu busnes. Byddwch yn ymchwilio i fusnesau lleol er mwyn deall y farchnad fusnes leol ac er mwyn gweld a oes bwch yn y farchnad y gallai eich busnes newydd chi ei lenwi. I wneud hyn bydd angen ichi ystyried tueddiadau presennol a'r amgylchedd busnes presennol, ynghyd â'u heffaith ar fusnesau.	Taflen, cyflwyniad, trafodaeth
1B.3, 1B.4, 2B.LI3, 2B.LI4, 2B.T3, 2B.T4, 2B.Rh2; 1C.5, 1C.6, 2C.LI5, 2C.LI6, 2C.T5, 2C.Rh3	Fy Syniad Busnes	Byddwch yn ymchwilio i weld pa fusnesau yn eich ardal leol sy'n llwyddiannus ar hyn o bryd, ac i ddeall y rhesymau dros eu llwyddiant. Wedyn byddwch yn cynllunio ac yn penderfynu ar syniad realistig ar gyfer busnes cychwynnol arfaethedig, yn ogystal â phenderfynu ar fformat ar gyfer perchenogaeth y busnes. Wrth gyflwyno eich model busnes realistig, bydd angen ichi gynnwys eich ymchwil, y math o berchenogaeth a gynigir, a ydych wedi dewis darparu gwasanaethau neu nwyddau, eich nodau, eich amcanion a'ch ffynonellau cyllid ar gyfer y busnes, pwy yw eich rhanddeiliaid, a chyfiawnhad o ran pam rydych yn credu y bydd eich busnes yn llwyddo.	Cyflwyniad gyda nodiadau esboniadol ynghylch y syniad, y fformat, a'r model busnes.

Uned 2: Cyllid ar gyfer Busnes

Lefel: **1 a 2**

Math o uned: **Craidd**

Oriau dysgu dan arweiniad: **30**

Dull asesu: **Allanol**

Cyflwyniad i'r uned

Mae'n rhaid i bob busnes wario arian cyn y gall wneud elw, a phan fydd yn gwario arian mae costau ynghlwm wrth hynny. Yn yr uned hon byddwch yn rhoi sylw i'r mathau o gostau sydd gan fusnesau, o'r costau cychwynnol wrth fynd ati i sefydlu'r busnes i'r costau dyddiol parhaus wrth gynnal y busnes. Wedyn byddwch yn edrych ar sut mae gwerthu cynnyrch a gwasanaethau yn creu refeniw, er mwyn i chi fedru ddatblygu eich dealltwriaeth o elw.

Nesaf, byddwch yn rhoi sylw i sut mae busnesau'n cynllunio ar gyfer llwyddiant ac yn dysgu am y technegau a ddefnyddir i helpu'r broses gynllunio. Yn benodol, byddwch yn dysgu sut mae cyfrifo'r pwynt 'adennill costau' (*break-even*) – sef y pwynt lle mae gwerthiannau'n cyfateb i gostau (sefydlog a newidiol). Mae pob gwerthiant sydd y tu hwnt i'r pwynt adennill costau yn creu elw, tra bydd unrhyw gwmp mewn gwerthiannau islaw'r pwynt hwnnw yn creu colledion. Cewch gyflwyniad i fanteision dadansoddi adennill costau er mwyn sicrhau bod busnes yn gwybod sut a phryd mae atal colledion.

Yn ogystal ag elw, mae arian parod yn ffactor pwysig yn llwyddiant busnes. Mae'n hollbwysig fod pob busnes yn sicrhau ei fod yn cyllidebu'n gywir a'i fod yn gwybod faint o arian sy'n dod i mewn i'r busnes a faint sydd angen ei dalu allan, a phryd. Yn yr uned hon byddwch yn dysgu sut mae defnyddio cyllidebau a rhagolygon llif arian i ddelio â'r materion pwysig hyn.

Mae rhan olaf yr uned yn rhoi sylw i sut mae busnesau'n mesur llwyddiant ac yn nodi meysydd i'w gwella. Byddwch yn deall sut mae elw gros (elw crynswth) ac elw net yn cael eu cyfrifo a byddwch yn dysgu am y berthynas rhwng gwerthiannau, cost gwerthiannau, ac elw gros. Byddwch yn dadansoddi datganiadau ariannol allweddol (e.e. cyfrifon elw a cholled, mantolenni) ac yn adolygu eu pwysigrwydd o ran rheoli busnes yn llwyddiannus yn ariannol.

Nodau dysgu

Yn yr uned hon byddwch yn:

- A deall y costau sy'n gysylltiedig â busnes a sut mae busnesau'n gwneud elw
- B deall sut mae busnesau'n cynllunio ar gyfer llwyddiant
- C deall sut mae busnesau'n mesur llwyddiant ac yn nodi meysydd i'w gwella.

Nodau dysgu a chynnwys yr uned

Beth sydd angen ei ddysgu

Nod dysgu A: Deall y costau sy'n gysylltiedig â busnes a sut mae busnesau'n gwneud elw

Testun A.1 Deall y costau sy'n gysylltiedig â busnes

Dylai'r dysgwyr:

- ddeall ac adnabod costau busnes, gan gynnwys:
 - costau cychwynnol – y costau wrth fynd ati i sefydlu busnes
 - costau (cynnal) gweithredu – y costau wrth gynnal busnes o ddydd i ddydd
- deall, diffinio, a nodi'r gwahaniaethau rhwng costau sefydlog a newidiol, costau uniongyrchol ac anuniongyrchol, a chyfanswm costau
- cyfrifo cyfanswm costau (ni roddir y fformiwla yn yr asesiad)

$$\text{cyfanswm costau} = \text{costau sefydlog} + \text{costau newidiol}$$

Testun A.2 Deall sut mae busnesau'n gwneud elw

Dylai'r dysgwyr:

- ddeall ac adnabod sut mae busnesau'n gwneud arian (creu refeniw) – drwy werthu eu cynnyrch neu eu gwasanaethau
- canfod ffynonellau refeniw ar gyfer busnes
- cyfrifo refeniw (ni roddir y fformiwla yn yr asesiad)

$$\text{refeniw} = \text{nifer y gwerthiannau} \times \text{pris fesul uned}$$

- disgrifio sut mae'n rhaid i fusnesau wario arian (gwariant) er mwyn llwyddo
- adnabod y mathau o wariant (gan gynnwys gorbenion) a allai fod gan fusnesau
- deall bod gwariant yn golygu unrhyw beth y mae busnes yn ei dalu allan ac mai gorbenion yw'r costau sydd ynghlwm wrth gynnal busnes o ddydd i ddydd
- deall bod yn rhaid i fusnes wybod faint o arian sy'n dod i mewn (refeniw) a faint sy'n mynd allan (gwariant), cyn y gall gyfrifo a yw'r busnes wedi:
 - gwneud elw
 - gwneud colled
- diffinio:
 - elw – mae'r refeniw yn fwy na'r gwariant
 - colled – mae'r gwariant yn fwy na'r refeniw
- cyfrifo'r elw (ni roddir y fformiwla yn yr asesiad)

$$\text{elw} = \text{refeniw} - \text{gwariant}$$

Beth sydd angen ei ddysgu**Nod dysgu B: Deall sut mae busnesau'n cynllunio ar gyfer llwyddiant****Testun B.1 Deall yr offerynnau cynllunio mae busnesau'n eu defnyddio i ragweld pryd y byddant yn dechrau gwneud elw**

Dylai'r dysgwyr:

- ddiffinio'r pwynt adennill costau – pan fo busnes wedi gwneud digon o elw drwy werthu cynnyrch i dalu costau gwneud y cynnyrch (dim elw a dim colled)
- gallu dehongli siart adennill costau:
 - pwynt adennill costau
 - elw
 - colled
 - costau newidiol
 - costau sefydlog
 - cyfanswm refeniw
 - cyfanswm costau
 - lwfans diogelwch
- cyfrifo'r pwynt adennill costau (rhoddir y fformiwla yn yr asesiad)

$$\text{pwynt adennill costau} = \frac{\text{costau sefydlog}}{\text{pris gwerthu fesul uned} - \text{cost newidiol fesul uned}}$$

- dadansoddi ac egluro gwerth a phwysigrwydd dadansoddi adennill costau i fusnesau wrth gynllunio ar gyfer llwyddiant
- dadansoddi ac egluro'r risgiau cysylltiedig i fusnesau os nad ydynt yn dadansoddi adennill costau
- cyflwyno'r wybodaeth benodol yn graffig ar ffurf siart adennill costau
- dadansoddi'r effaith ar y pwynt adennill costau os bydd gwerthiannau neu gostau (sefydlog a newidiol) yn newid, ac egluro effaith y newidiadau hyn ar y busnes

Testun B.2 Deall yr offerynnau mae busnesau'n eu defnyddio i gynllunio ar gyfer llwyddiant

Cyllidebu – dylai'r dysgwyr ddeall:

- pwrpas cyllidebu wrth bennu gwariant a chyllidebau refeniw
- y gwahaniaeth rhwng cyllidebu a rheolaeth gyllidebol (cymharu perfformiad â'r cynllun)

Rhagweld llif arian – dylai'r dysgwyr:

- wybod beth yw pwrpas rhagolwg llif arian – nodi'r arian ddylai fod yn dod i mewn i'r busnes (mewnlofoedd) a'r arian ddylai fod yn mynd allan (all-lifoedd) dros gyfnod o amser
- gallu adnabod mewnlifoedd ac all-lifoedd
- egluro pwrpas rhagolwg llif arian, gan gynnwys nodi'r llif arian sy'n mynd drwy fusnes dros gyfnod o amser
- deall y ffynonellau arian parod sy'n dod i mewn i'r busnes (mewnlofoedd)
- deall ffynonellau a chyrchfan yr arian parod sy'n gadael y busnes (all-lifoedd)
- adnabod effaith amseriad mewnlifoedd ac all-lifoedd

parhad

Beth sydd angen ei ddysgu

- deall manteision defnyddio rhagolwg llif arian i gynllunio ar gyfer llwyddiant busnes (e.e. i gynhyrchu nwyddau/gwasanaethau newydd, buddsoddi mewn adnoddau newydd, helaethu/lleihau gweithgareddau) ac egluro'r risgiau sy'n gysylltiedig â pheidio â chwblhau rhagolwg llif arian
- cwblhau rhagolwg llif arian drwy ddefnyddio'r wybodaeth benodol, gan ddangos cyfanswm y mewnlifoedd a'r mewnlifoedd unigol, cyfanswm yr all-lifoedd a'r all-lifoedd unigol, mewnlifoedd net ac all-lifoedd net, a balansau agor a chau
- dadansoddi sefyllfa ariannol busnes ar sail gwybodaeth am y llif arian parod a chanfod unrhyw broblemau posibl i'r busnes yn sgil unrhyw wargedion neu ddiffygion arian parod

Nod dysgu C: Deall sut mae busnesau'n mesur llwyddiant ac yn nodi meysydd i'w gwella**Testun C.1 Deall sut mae busnesau'n mesur llwyddiant**

Gwneud elw – dylai'r dysgwyr:

- ddiffinio cost gwerthiannau – cost cynhyrchu cynnyrch
- diffinio elw gros/cryswth – yr arian a wneir drwy werthu cynnyrch (refeniw) ar ôl tynnu cost cynhyrchu'r cynnyrch (cost gwerthiannau)
- cyfrifo'r elw gros (ni roddir y fformiwla yn yr asesiad)

$$\text{elw gros} = \text{refeniw} - \text{cost gwerthiannau}$$

- egluro effaith elw gros positif a negyddol ar fusnesau
- diffinio elw net – yr arian a wneir drwy werthu cynnyrch ar ôl tynnu'r holl gostau (gwariant) (ni roddir y fformiwla yn yr asesiad)
- cyfrifo'r elw net

$$\text{elw net} = \text{elw gros} - \text{gwariant}$$

- egluro effaith elw net positif a negyddol ar fusnesau

Mesur llwyddiant drwy edrych ar ddatganiadau ariannol – dylai'r dysgwyr:

- ddeall beth yw datganiadau ariannol – dogfennau sy'n cofnodi gweithgareddau ariannol busnes (sydd weithiau'n ofynnol yn ôl y gyfraith), gan gynnwys datganiad incwm (cyfrif elw a cholled) a datganiad o'r sefyllfa ariannol (mantolen)

Datganiad incwm (cyfrif elw a cholled) – dylai'r dysgwyr:

- adnabod pwrpas datganiad incwm (cyfrif elw a cholled) – i ddangos sut mae'r busnes wedi perfformio'n ariannol dros gyfnod o amser (blwyddyn fel arfer)
- cwblhau datganiad incwm (cyfrif elw a cholled) drwy ddefnyddio ffigurau penodol, sy'n cynnwys:
 - cyfrif masnachu (yr adran ar frig y datganiad incwm) – sy'n cynnwys ffigurau ar gyfer refeniw (trosiant) a chost gwerthiannau, ac sy'n cyfrifo'r elw gros
 - treuliau/gorbenion (yr adran ar waelod y datganiad incwm)
 - cyfrifo'r elw net

parhad

Beth sydd angen ei ddysgu**Datganiad o'r sefyllfa ariannol (mantolen) – dylai'r dysgwyr:**

- adnabod pwrpas datganiad o'r sefyllfa ariannol (mantolen) – i ddangos sefyllfa ariannol busnes ar adeg benodol
- deall fformat datganiad o'r sefyllfa ariannol (mantolen)
- categoreiddio cyfanswm yr asedau a rhwymedigaethau drwy ddefnyddio datganiad o'r sefyllfa ariannol (mantolen)
- deall bod datganiad o'r sefyllfa ariannol (mantolen) yn dangos ar adeg benodol:
 - sut mae busnes yn cael ei gyllido (cyfalaf)
 - sut mae busnes yn defnyddio'r cyllid hwn (asedau net)
- cwblhau datganiad o'r sefyllfa ariannol (mantolen) ar gyfer busnes bach (megis unig fasnachwr neu bartneriaeth) drwy ddefnyddio ffigurau penodol, gan nodi'r canlynol:
 - asedau net – yr hyn mae'r busnes yn berchen arno neu'r hyn sy'n ddyledus iddo (dyledwyr/symiau masnachu derbyniadwy), gan gynnwys asedau sefydlog ac asedau tymor byr/cyfredol
 - dyledion – yr hyn sy'n ddyledus gan y busnes i eraill (credydwyr/symiau masnachu taladwy), gan gynnwys rhwymedigaethau cyfredol a rhwymedigaethau tymor hir
 - cyfalaf – sut mae'r busnes yn cael ei gyllido (yr arian a fuddsoddir yn y busnes i greu refeniw) gan:
 - ffynonellau mewnol – arian gan randdeiliaid (cyfalaf cyfrannau) neu elw a gedwir yn ôl
 - ffynonellau allanol – benthyciadau gan y banc neu fathau eraill o gyllid y mae'n rhaid eu had-dalu
 - cyfalaf gweithio – y cyfalaf a ddefnyddir wrth gyflawni gweithgareddau o ddydd i ddydd (asedau presennol – rhwymedigaethau presennol): os yw'r ffigur hwn yn negyddol mae'n bosibl y bydd y busnes yn cael trafferth i gyllido ei weithgareddau o ddydd i ddydd

Testun C.2 Deall sut y gall busnesau fod yn fwy llwyddiannus

Dylai'r dysgwyr:

- nodi ffyrdd y gall busnes gynyddu ei elw
- dadansoddi datganiadau ariannol ar gyfer busnes bach (megis unig fasnachwr neu bartneriaeth) ac awgrymu camau priodol y gall y busnes eu cymryd er mwyn llwyddo.

Arweiniad i athrawon

Adnoddau

Nid oes angen unrhyw adnoddau arbennig ar gyfer yr uned hon.

Canllaw asesu

Cynghorir canolfannau i addysgu cynnwys yr uned hon tua dechrau'r cwrs gan fod cynnwys unedau eraill yn defnyddio cynnwys yr uned hon fel sylfaen.

Mae'r uned hon yn cael ei hasesu'n allanol drwy brawf ar y sgrîn. Pearson sy'n gosod y prawf ac yn ei farcio. Mae'r prawf yn para am awr ac yn werth 50 o farciau. Mae'r asesiad ar gael ar gais.

Bydd dysgwyr yn cwblhau prawf ar y sgrîn sydd â gwahanol fathau o gwestiynau gan gynnwys cwestiynau gwrthrychol a chwestiynau atebion byr. Lle bo'n briodol, bydd y cwestiynau'n cynnwys graffeg, ffotograffau, animeiddiadau, neu fideos. Bydd cyfrifiannell ar gael ar y sgrîn ar gyfer cwestiynau lle mae'n rhaid gwneud cyfrifiadau. Bydd pad ysgrifennu ar gael ar y sgrîn i wneud nodiadau. Bydd gan bob eitem banel hygyrchedd er mwyn i'r dysgwyr fedru chwyddo i mewn ac allan, ac ychwanegu hidlydd lliw.

Uned 3: Hyrwyddo Brand

Lefel: **1 a 2**

Math o uned: **Dewisol arbenigol**

Oriau dysgu dan arweiniad: **30**

Dull asesu: **Mewnol**

Cyflwyniad i'r uned

Mae busnes llwyddiannus yn hyrwyddo ei hun i gwsmeriaid drwy ei frand a'i ddelwedd. Yn yr uned hon byddwch yn dysgu beth y mae angen ei wneud er mwyn creu brand a beth y mae'n rhaid i fusnes ei ystyried wrth gynllunio ar gyfer datblygu brand. Byddwch yn rhoi sylw i bwysigrwydd brandio i fusnes, y mathau o frandio sydd ar gael, a pham y mae angen i fusnesau adolygu a diweddarau eu brandiau.

Byddwch yn ystyried pwysigrwydd hyrwyddo a'i rôl yn y gymysgedd farchnata. Byddwch yn dysgu mai proses gyfathrebu yw hyrwyddo, sy'n cynnwys anfon a derbyn negeseuon drwy gyfrwng penodol. Nid yw cael cynnyrch gwydych sydd ar gael am brisiau cystadleuol yn ddigon; mae'n rhaid i fanteision y cynnyrch gael eu cyfathrebu'n glir i gwsmeriaid er mwyn hybu gwerthiannau ac, yn y pen draw, wneud elw.

Yr enw ar y rhaglen gyfathrebu gyfan yw'r gymysgedd hyrwyddo ac mae'n gyfuniad o hysbysebu, marchnata uniongyrchol, gwerthu personol, hyrwyddo gwerthiannau, a chysylltiadau cyhoeddus. Byddwch yn ymchwilio i'r gwahanol elfennau sy'n rhan o'r gymysgedd hyrwyddo ac yn dechrau deall pam y mae cynllunio'r gymysgedd hyrwyddo yn ofalus yn hanfodol os yw brand i lwyddo.

Byddwch yn adolygu dulliau a thechnegau brandio ac yn ystyried sut mae busnesau'n hyrwyddo delweddau eu brand. Fe'ch anogir i feddwl am syniadau ar gyfer brand ac i gaffael sgiliau o ran datblygu gweithgareddau hyrwyddo megis pennu amcanion, dewis cymysgedd hyrwyddo briodol, a chyfiawnhau'r dewisiadau rydych yn eu gwneud wrth gynllunio ymgyrch hyrwyddo ar gyfer brand.

Nodau dysgu

Yn yr uned hon byddwch yn:

A ymchwilio i'r defnydd o frandio a'r gymysgedd hyrwyddo ym myd busnes

B datblygu a hyrwyddo brand ar gyfer busnes.

Nodau dysgu a chynnwys yr uned

Beth sydd angen ei ddysgu
Nod dysgu A: Ymchwilio i'r defnydd o frandio a'r gymysgedd hyrwyddo ym myd busnes
<p>Testun A.1 Pwysigrwydd brandio i fusnesau</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beth mae brand yn ei olygu, e.e. strategaeth, canfyddiad cwsmer, logo, offeryn cyfreithiol, cwmni, personoliaeth, gweledigaeth, hunaniaeth, delwedd • Pam y mae busnesau yn defnyddio brandio • Mathau o frandio a ddefnyddir gan fusnesau • Ychwanegu gwerth • Manteision brandio llwyddiannus, e.e. delwedd, ansawdd, cydnabyddiaeth, canfyddiadau hirhoedlog, ymddiriedaeth, marchnata cynnyrch lluosog • Effeithiau brandio aflwyddiannus e.e. <i>Dasani water</i> <p>Testun A.2 Hyrwyddo mewn busnesau</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pam y mae angen i fusnesau hyrwyddo eu hunain • Gweithgareddau a ddefnyddir yn y gymysgedd farchnata – y 4 P (Cynnyrch, Pris, Lle, Hyrwyddo / <i>Product, Price, Place, Promotion</i>) • Manteision hyrwyddo i fusnesau <p>Testun A.3 Elfennau'r gymysgedd hyrwyddo a'u pwrpas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hysbysebu: <ul style="list-style-type: none"> ○ diffinio – unrhyw ofod y telir amdano ac a ddefnyddir i gyfathrebu syniadau neu gynnyrch yn y prif gyfryngau ○ pwrpas – darbwyllo a rhoi gwybodaeth ○ dwy agwedd sylfaenol ar hysbysebu – y neges (beth y mae angen ei gyfleu drwy'r cyfathrebu) a'r cyfrwng (sut mae cyfleu'r neges) ○ dulliau, yn cynnwys: <ul style="list-style-type: none"> – delwedd sy'n symud, e.e. teledu, sinema, DVD, fideo – print, e.e. papurau newydd, cylchgronau, byrddau poster, post uniongyrchol, datganiadau i'r wasg – cyfryngau ategol, e.e. ochrau bysiau a thacsis, eitemau bwrdd gwaith fel ysgrifbinnau – digidol, e.e. negeseuon testun SMS, podlediadau, blogiau, hysbysebion naid, baneri, rhwydweithio cymdeithasol – clywedol, e.e. radio, podlediadau, systemau annerch (PA) • Hyrwyddo gwerthiant – yn cymhellu cwsmeriaid neu sianel ddisbarthu i ysgogi galw am gynnyrch <ul style="list-style-type: none"> ○ dulliau, e.e. gostwng prisiau dros dro, cwponau, cystadlaethau, ad-daliadau, cymhellion teyrngarwch • Gwerthu personol – rhyngweithio personol rhwng gwerthwyr a chwsmeriaid unigol er mwyn cwblhau gwerthiant; gall hyn fod yn fwy effeithiol na hysbysebu mewn sefyllfaoedd gwerthu sy'n fwy cymhleth <ul style="list-style-type: none"> ○ dulliau, e.e. wyneb yn wyneb, dros y ffôn, drwy e-bost, drwy fideo neu drwy we-gynadledda
<i>parhad</i>

Beth sydd angen ei ddysgu

- Gweithgareddau cysylltiadau cyhoeddus – hyrwyddo cynnyrch, brand, neu fusnes drwy roi gwybodaeth amdano yn y cyfryngau heb dalu'n uniongyrchol am yr amser neu'r gofod
 - dulliau, e.e. arddangosfeydd, nawdd, datganiadau i'r wasg
- Marchnata uniongyrchol – meithrin perthynas unigol rhwng y busnes a'r cwsmer
 - dulliau, e.e. post uniongyrchol (post sgrwtsh), catalogau archebion drwy'r post, cylchgronau, telefarchnata

Testun A.4 Gweithgareddau hyrwyddo ym myd busnes

- Sut mae busnesau yn canfod pa gwsmeriaid y bydd eu gweithgareddau hyrwyddo yn eu targedu, gan gynnwys:
 - y mathau o farchnad, e.e. Busnes i Fusnes (B2B), Busnes i Ddefnyddiwr (B2C)
 - gwahanol ffyrdd o rannu'r farchnad, e.e. yn ôl oedran, statws teuluol, rhyw, incwm, agwedd, ffordd o fyw
- Y defnydd o weithgareddau hyrwyddo ym myd busnes, gan gynnwys:
 - pennu amcanion CAMPUS (cyraeddadwy, amserol, mesuradwy, penodol, uchelgeisiol, synhwyrol)
 - dewis cymysgedd hyrwyddo briodol
 - manteision dewis cymysgedd hyrwyddo briodol
 - cyfathrebu â'r rhan o'r farchnad a ddewiswyd drwy ddefnyddio model SDDG (AIDA) (sylw, diddordeb, dymuniad, gweithredu)

Nod dysgu B: Datblygu a hyrwyddo brand ar gyfer busnes**Testun B.1 Dulliau a thechnegau brandio**

- Dulliau a thechnegau brandio effeithiol ym myd busnes, gan gynnwys defnyddio logos, is-benawdau a chymeradwyaeth gan enwogion
- Cynllunio syniadau ar gyfer brand i fusnes, gan gynnwys:
 - y math o frand – cysyniad neu nwydd
 - ystyriaethau, e.e. hil, cenedl, crefydd, plant, pobl ag anableddau, amgylcheddol
 - personoliaeth y brand
 - amcanion y brand
 - y farchnad darged

Testun B.2 Hyrwyddo brand

- Sut mae busnesau yn hyrwyddo delwedd eu brand e.e. defnyddio gwahanol fathau o gyfryngau
- Cynllunio ymgyrch hyrwyddo ar gyfer busnes, gan gynnwys:
 - amcanion hyrwyddo e.e. cynyddu ymwybyddiaeth o gynnyrch neu wasanaeth, atgoffa, gwahaniaethu, darbwylllo neu roi gwybodaeth, creu presenoldeb yn y farchnad, cynyddu cyfran marchnad
 - datblygu'r gymysgedd hyrwyddo fwyaf priodol
 - cyfiawnhau'r dewis o gymysgedd hyrwyddo
 - llunio gweithgareddau hyrwyddo

Meini prawf asesu

Lefel 1	Lefel 2 Llwyddo	Lefel 2 Teilyngdod	Lefel 2 Rhagoriaeth
Nod dysgu A: Ymchwilio i'r defnydd o frandio a'r gymysgedd hyrwyddo ym myd busnes			
1A.1 Disgrifio pwysigrwydd brandio i fusnes.	2A.LI1 Egluro sut mae brandio yn cael ei ddefnyddio mewn dau fusnes.	2A.T1 Cymharu'r defnydd o hyrwyddo brand gan ddau fusnes.	2A.Rh1 Gwerthuso pa mor effeithiol yw'r gymysgedd hyrwyddo ar gyfer cynnyrch dewisedig sydd â brand.
1A.2 Nodi elfennau o'r gymysgedd farchnata ar gyfer cynnyrch dewisedig sydd â brand.	2A.LI2 Asesu'r gymysgedd farchnata ar gyfer cynnyrch dewisedig sydd â brand.	2A.T2 Egluro pwysigrwydd dewis gymysgedd hyrwyddo briodol ar gyfer cynnyrch dewisedig sydd â brand.	
1A.3 Nodi elfennau o'r gymysgedd hyrwyddo a ddefnyddiwyd ar gyfer cynnyrch dewisedig sydd â brand.	2A.LI3 Disgrifio pwrpas elfennau o'r gymysgedd hyrwyddo a ddefnyddiwyd ar gyfer cynnyrch dewisedig sydd â brand.		
Nod dysgu B: Datblygu a hyrwyddo brand ar gyfer busnes			
1B.4 Amlinellu syniad a dewis marchnad darged ar gyfer brand.	2B.LI4 Defnyddio dulliau a thechnegau brandio i argymell personoliaeth brand a marchnad darged ar gyfer brand.	2B.T3 Egluro sut y defnyddiwyd dulliau a thechnegau brandio i argymell personoliaeth brand a marchnad darged ar gyfer brand.	2B.Rh2 Gwerthuso pa mor effeithiol yw ymgyrch hyrwyddo ar gyfer brand ac argymell gwelliannau.
1B.5 Amlinellu elfennau o ymgyrch hyrwyddo ar gyfer brand.	2B.LI5 Cynllunio ymgyrch hyrwyddo ar gyfer brand. #	2B.T4 Cyfiawnhau'r dewis o gymysgedd hyrwyddo ar gyfer brand.	

*Cyfle i asesu sgiliau mathemategol

#Cyfle i asesu sgiliau Cymraeg

Arweiniad i athrawon

Adnoddau

Ni fydd angen unrhyw adnoddau arbennig ar gyfer yr uned hon.

Canllaw asesu

Caiff yr uned hon ei hasesu'n fewnol gan y ganolfan a'i dilysu'n allanol gan Pearson. Darllenwch y canllaw hwn ochr yn ochr ag *Adran 8: Asesu mewnol*.

Lefel 2

Ar gyfer 2A.LI1, mae'n rhaid i'r dysgwyr egluro sut mae busnesau'n defnyddio brandio ac ymchwilio i ddau fusnes sydd â brand neu frandiau. Ar gyfer 2A.LI2, bydd y dysgwyr yn defnyddio eu gwybodaeth drwy asesu'r gymysgedd farchnata ar gyfer cynnyrch dewisedig sydd â brand. Ar gyfer 2A.LI3, mae'n rhaid i'r dysgwyr ddisgrifio pwrpas elfennau o'r gymysgedd hyrwyddo a ddefnyddiwyd ar gyfer y cynnyrch dewisedig sydd â brand a ddefnyddiwyd yn 2A.LI2.

Ar gyfer 2A.T1, mae angen i'r dysgwyr gymharu'r defnydd o hyrwyddo brand gan ddau fusnes, ac, yn 2A.T2, ddefnyddio'r dystiolaeth hon yn sail er mwyn egluro pwysigrwydd dewis cymysgedd hyrwyddo briodol ar gyfer y cynnyrch â brand a ddefnyddiwyd yn 2A.LI2. Yn 2A.Rh1, bydd y dysgwyr yn defnyddio eu holl dystiolaeth ar gyfer y meini prawf asesu yn nod dysgu A1 i werthuso pa mor effeithiol yw cymysgedd hyrwyddo eu cynnyrch dewisedig sydd â brand.

Ar gyfer 2B.LI4, bydd angen i'r dysgwyr ddefnyddio dulliau a thechnegau brandio i argymell personoliaeth brand a marchnad darged ar gyfer brand. Wedyn byddant yn cynllunio ymgyrch hyrwyddo lawn ar gyfer y brand hwn yn 2B.LI5. I wneud hyn byddant yn dewis gweithgareddau hyrwyddo priodol er mwyn cyfathrebu'r brand yn effeithiol i gwsmeriaid. Ar gyfer 2B.T3, dylai'r dysgwyr egluro sut y defnyddiwyd dulliau a thechnegau brandio i argymell personoliaeth brand a marchnad darged ar gyfer eu brand, ac, ar gyfer 2B.T4, gyfiawnhau eu dewis o gymysgedd hyrwyddo. Bydd hyn yn arwain at 2B.Rh2, lle mae'n rhaid i'r dysgwyr werthuso effeithiolrwydd eu hymgyrch hyrwyddo yn gyffredinol ac argymell gwelliannau.

Lefel 1

Ar gyfer 1A.1, dylai'r dysgwyr ddisgrifio pwysigrwydd brandio i fusnes. Dylai disgrifiadau'r dysgwyr gyfeirio at ddiffiniad o'r brand, personoliaeth brand, mathau o frand, materion gwerth ychwanegol, manteision brandio (e.e. delwedd) ac effeithiau brandio aflwyddiannus. Mae'n rhaid i'r dysgwyr gysylltu eu disgrifiadau â brand go iawn y dylent ymchwilio iddo er mwyn cynhyrchu tystiolaeth dda ar gyfer y maen prawf hwn.

Ar gyfer 1A.2, mae angen i'r dysgwyr nodi elfennau o'r gymysgedd farchnata ar gyfer cynnyrch dewisedig, ac, ar gyfer 1A.3, mae angen iddynt nodi elfennau o'r gymysgedd hyrwyddo a ddefnyddiwyd i hyrwyddo brand dewisedig. O ran 1A.1, dylai'r dystiolaeth gyfeirio at frand penodol a fydd yn helpu'r dysgwyr â'u disgrifiadau. Gellir defnyddio'r brand y cyfeiriwyd ato yn 1A.3 ar gyfer hyrwyddo'r cynnyrch dewisedig yn 1A.2.

I gyflawni 1B.4, mae'n rhaid i'r dysgwyr amlinellu syniad a dewis marchnad darged ar gyfer brand. Gallai'r syniadau hyn ddeillio o'r ymchwil a wnaed ar gyfer nod dysgu A. Ar gyfer 1B.5, mae'n rhaid i'r dysgwyr amlinellu elfennau ymgyrch hyrwyddo ar gyfer eu brand, er mwyn dangos sut y caiff y brand ei gyfathrebu i gwsmeriaid. Dylai'r amlinelliad hwn gynnwys y dulliau a'r technegau brandio (e.e. logos) y byddent yn eu defnyddio i hyrwyddo'r brand.

Awgrymiadau ar gyfer aseiniadau

Mae'r tabl isod yn dangos rhaglen o amlinelliadau aseiniadau posibl sy'n cwmpasu'r meini prawf asesu. Arweiniad yw hwn, ac awgrymir bod canolfannau naill ai'n ysgrifennu eu haseiniadau eu hunain neu'n addasu unrhyw aseiniadau y byddwn ni'n eu darparu i gwrdd ag anghenion ac adnoddau lleol.

Meini prawf sy'n cael eu cwmpasu	Aseiniad	Senario	Tystiolaeth asesu
1A.1, 1A.2, 1A.3, 2A.LI1, 2A.LI2, 2A.LI3, 2A.T1, 2A.T2, 2A.Rh1	Brandio a Hyrwyddo	<p>Rydych yn gweithio i fusnes ymgynghori marchnata. Rydych wedi cael y dasg o lunio deunydd hyrwyddo sy'n darparu gwybodaeth am frandio a hyrwyddo i ddarpar gleientiaid.</p> <p>I wneud hyn, bydd angen ichi ymchwilio i frandiau go iawn er mwyn cael gwybodaeth am y defnydd o frandiau gan fusnesau. Bydd angen i'ch ymchwil a'ch tystiolaeth asesu gwmpasu pwysigrwydd brandio i'r busnes a nodweddion y brandiau yr ymchwilir iddynt.</p>	<p>Cyflwyniad neu adroddiad ysgrifenedig wedi'i gwblhau mewn dull hyrwyddo</p> <p>Adolygiadau o'r cyflwyniad gan athrawon/cymheiriaid</p>
1B.4, 1B.5, 2B.LI4, 2B.LI5, 2B.T3, 2B.T4, 2B.Rh2	Datblygu a Hyrwyddo fy Mrand	<p>Rydych yn gweithio i fusnes ymgynghori marchnata. Rydych wedi cael y dasg o ddylunio ymgyrch hyrwyddo ar gyfer brand mewn ymateb i gais gan gleient. I gyflawni briff y cleient bydd angen ichi fynd drwy'r broses o bennu amcanion, rhoi dulliau a thechnegau brandio ar waith, a hyrwyddo delwedd y brand.</p>	<p>Cyflwyno'r cynllun ar gyfer yr ymgyrch hyrwyddo gyda thystiolaeth ategol</p>

Uned 4: Egwyddorion Gwasanaeth Cwsmeriaid

Lefel: **1 a 2**

Math o uned: **Dewisol arbenigol**

Oriau dysgu dan arweiniad: **30**

Dull asesu: **Mewnol**

Cyflwyniad i'r uned

Mewn byd mwyfwy cystadleuol mae busnesau ar draws pob sector yn sylweddoli y gall lefel eu gwasanaeth cwsmeriaid roi mantais gystadleuol iddynt. Gall cadw cwsmeriaid yn hapus fod yn allweddol i lwyddiant busnes, yn enwedig gan fod cost denu cwsmeriaid newydd yn fwy o lawer na chost cadw rhai presennol. O ganlyniad mae'n hollbwysig meithrin perthynas â chwsmeriaid a darparu gwasanaeth cwsmeriaid cyson a dibynadwy i ymateb i'w hanghenion a'u disgwyliadau. Er mwyn cyflawni hyn mae angen sgiliau rhyngpersonol da a sgiliau cyfathrebu da, yn ogystal â gwybodaeth dda am y cynnyrch neu'r gwasanaeth a ddarperir.

Mae'r uned hon yn datblygu ac yn ehangu eich dealltwriaeth o wasanaeth cwsmeriaid mewn gwahanol fusnesau. Byddwch yn datblygu eich gwybodaeth a'ch dealltwriaeth o ran anghenion a disgwyliadau cwsmeriaid, a rhoddir cyfle ichi roi sylw i ystod eang o wahanol fathau o gwsmeriaid mewnol ac allanol. Hefyd mae'n bwysig deall sut mae busnesau'n pennu polisiâu a gweithdrefnau mewnol er mwyn sicrhau bod staff yn cynnal safonau o ran gwasanaeth cwsmeriaid.

Disgwylir i'r holl staff sy'n gweithio mewn sefyllfaoedd gwasanaeth cwsmeriaid gyflwyno eu hunain mewn ffordd broffesiynol a meddu ar sgiliau rhyngpersonol da a'r gallu i gyfathrebu'n effeithiol â chwsmeriaid. Byddwch yn edrych ar ffyrdd o gyflawni hyn, er mwyn ymateb i anghenion a disgwyliadau cwsmeriaid.

Byddwch yn cael cyfle i ddatblygu eich dealltwriaeth o bwysigrwydd darparu gwasanaeth cwsmeriaid cyson a dibynadwy drwy ddatblygu eich sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid eich hun. Hefyd byddwch yn cael cyfle i roi'r sgiliau hyn ar waith.

Nodau dysgu

Yn yr uned hon byddwch yn:

A deall sut mae busnesau yn darparu gwasanaeth cwsmeriaid

B arddangos sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid priodol mewn gwahanol sefyllfaoedd.

Nodau dysgu a chynnwys yr uned

Beth sydd angen ei ddysgu
Nod dysgu A: Deall sut mae busnesau yn darparu gwasanaeth cwsmeriaid
<p>Testun A.1 Ystyr gwasanaeth cwsmeriaid</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diffiniad – sut mae busnes yn cyrraedd disgwyliadau cwsmeriaid er mwyn bodloni cwsmeriaid <p>Testun A.2 Gwahanol rolau gwasanaeth cwsmeriaid mewn busnes, gan gynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • rolau lle'r ymdrinnir yn uniongyrchol â chwsmeriaid, e.e. croesawydd, gweithiwr mewn canolfan gyswllt; cynorthwy-ydd mewn siop, gyrrwr dosbarthu nwyddau • rolau lle na roddir gwasanaeth cwsmeriaid yn uniongyrchol, e.e. glanhawyr, garddwyr, peirianwyr <p>Testun A.3 Y gwahanol fathau o wasanaeth cwsmeriaid sydd gan fusnesau:</p> <ul style="list-style-type: none"> • darparwr gwasanaeth (y sawl sydd yn nhyb cwsmeriaid yn darparu'r gwasanaeth cwsmeriaid ac yn cynrychioli'r busnes) • gwasanaeth cwsmeriaid wyneb yn wyneb (gwestai, bwytai, canolfannau hamdden, ysbytai, siopau) • gwasanaeth cwsmeriaid o bell (canolfannau galwadau, ar-lein) • gwaith tîm gwasanaeth cwsmeriaid (cydweithrediad rhwng unigolion, adrannau, a busnesau) <p>Testun A.4 Bodlonrwydd cwsmeriaid</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beth mae bodlonrwydd cwsmeriaid yn ei olygu, gan gynnwys hyder mewn gwasanaeth, gwerth am arian, cwsmeriaid yn dychwelyd, enw da ar lafar, teyrngarwch • Gwahanol ffyrdd y gall busnesau fodloni cwsmeriaid, gan gynnwys darparu cynnyrch/gwasanaethau dibynadwy; darparu gwasanaethau ychwanegol (e.e. dosbarthu am ddim, gwasanaethau dilynol); bod yn gywir, yn ddibynadwy a darparu gwasanaeth cyflym; darparu gwerth am arian; darparu gwybodaeth a chyngor; delio â phroblemau. <p>Testun A.5 Gwahanol ffyrdd y gall busnesau ddarparu gwasanaeth cwsmeriaid cyson a dibynadwy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • drwy'r wybodaeth sydd gan y staff am gwmpas eu swyddi ac am gynnyrch a/neu wasanaethau • drwy agwedd ac ymddygiad y staff e.e. amseru, pa mor hwylus y gellir siarad â hwy neu gael gafael arnynt • diwallu anghenion penodol cwsmeriaid • gweithio dan bwysau • sicrhau bod y gwasanaeth yn ymateb i anghenion a disgwyliadau • delio â phroblemau
<i>parhad</i>

Beth sydd angen ei ddysgu**Testun A.6 Effaith gwasanaeth cwsmeriaid da ar enw da busnes, gan gynnwys:**

- creu enw da (cynnyrch o safon, gwerth am arian, cysondeb, a gwasanaeth dibynadwy y gellir ymddiried ynddo)
- cynnydd mewn gwerthiannau, cynnydd mewn elw, cadw cwsmeriaid presennol, cwsmeriaid newydd, y busnes yn cael ei argymell ar lafar, mantais gystadleuol, a staff sydd â chymhelliad ac sy'n hapus wrth eu gwaith

Testun A.7 Gwahanol ffyrdd o ragori ar ddisgwyliadau cwsmeriaid drwy:

- ddarparu gwerth am arian, gwybodaeth a chynghor yn gyflym
- darparu cymorth ychwanegol, e.e. datrys problemau'n ddi-oed, cynnig gostyngiadau, cynnig cynnyrch neu wasanaethau ychwanegol, darparu gwybodaeth am bolisi dychwelyd cynnyrch
- darparu cymorth eithriadol i gwsmeriaid sydd â gofynion arbennig

Testun A.8 Darparu gwasanaeth cwsmeriaid effeithiol drwy weithdrefnau trefniadol

- Sut y gall busnesau ddarparu gwasanaeth cwsmeriaid effeithiol, e.e. drwy fonitro gwasanaeth cwsmeriaid, dilyn codau ymarfer (rhai ym myd diwydiant, rhai trefniadol/busnes, rhai proffesiynol), cydymffurfio â gofynion cyfreithiol a rheoliadol, a meddu ar safonau moesegol:
 - sicrhau y dilynrir y gweithdrefnau cywir, e.e. cyfeirio at rywun mewn awdurdod, delio ag ad-daliadau, delio â chwestiynau na allwch eu hateb, trin cwsmeriaid yn gyfartal
 - cyfyngu gymaint â phosibl ar beryglon a risgiau gan gynnwys nodi manau lle gallai pobl gael niwed, rhoi gwybod i bobl am beryglon (e.e. arwyddion ar loriau gwlyb), cydymffurfio â rheoliadau tân (e.e. arwyddion wrth allanfydd, lleoliad diffoddiaduron tân, ymarfer tân, gweithdrefn wacáu, manau cyfarfod), gwybod sut i ddelio â rhybuddion diogelwch (e.e. cymryd negeseuon, gweithdrefn wacáu, manau cyfarfod)
- Pwrpas y gweithdrefnau trefniadol sy'n cyfrannu at wasanaeth cwsmeriaid cyson a dibynadwy:
 - sicrhau bod eich gwasanaeth cwsmeriaid cystal neu'n rhagori ar yr hyn a gynnigir gan fusnesau sy'n cystadlu yn eich erbyn, a thrwy hynny ennill mantais gystadleuol
 - sicrhau y cedwir at ddatganiadau o genhadaeth/datganiadau o weledigaeth y cwmni
 - sicrhau y cydymffurfir â meincnodau ansawdd allanol

Testun A.9 Cydymffurfio â gofynion gwasanaeth cwsmeriaid deddfwriaethol a rheoliadol

- Cydymffurfio â'r holl ofynion cyfreithiol a rheoliadol, gan gynnwys gwerthu nwyddau, iechyd a diogelwch, diogelu data, a chyfleoedd cyfartal

Beth sydd angen ei ddysgu**Nod dysgu B: Arddangos sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid priodol mewn gwahanol sefyllfaoedd****Testun B.1 Cwsmeriaid**

- Mathau o gwsmeriaid, gan gynnwys:
 - mewnol, e.e. rheolwyr, cydweithwyr yn eich tîm neu mewn adrannau eraill, goruchwylwyr, staff
 - allanol, e.e. cwsmeriaid newydd a phresennol, unigolion, grwpiau, y cyhoedd, busnes i fusnes
 - cwsmeriaid â gofynion arbennig, e.e. heb fod yn siarad Saesneg, gwahanol oedrannau, gwahanol ddiwylliannau, rhywedd, teuluoedd, cwsmeriaid ag anghenion arbennig e.e. o ran gweld, clywed neu symud
- Gwahaniaethau rhwng cwsmeriaid mewnol ac allanol
- Ffactorau sy'n effeithio ar wahanol ddisgwyliadau o ran gwasanaeth cwsmeriaid, e.e. rhai sy'n ymwneud ag oed, diwylliant, delwedd y busnes, delwedd gyhoeddus y perchennog, incwm gwario

Testun B.2 Y sgiliau sydd eu hangen er mwyn darparu gwasanaeth cwsmeriaid cyson a dibynadwy, gan gynnwys:

- bod yn broffesiynol a gwneud argraff dda, e.e. cwrteisi, gwisg addas, defnyddio iaith briodol, osgo da/iaith y corff, gweithle taclus
- meddu ar agwedd bositif e.e. bod yn brydlon, yn gydwybodol, meddu ar gymhelliad
- cyfathrebu'n effeithiol â chwsmeriaid gan gynnwys:
 - geiriol – cyfarch yn briodol, siarad yn glir, tîm llais, lefel y sain, siarad â phobl nad yw'r Saesneg yn iaith gyntaf iddynt
 - dieiriau – gwenu, gwneud cyswllt llygad, edrych ar y cwsmer, iaith corff agored, mynegiant yr wyneb
- cwblhau eich cyfathrebu â'r cwsmer e.e. diolch i'r cwsmer, tîm llais priodol, iaith corff bositif, dull cyfarch priodol, defnyddio enw'r cwsmer, cynnig rhagor o gymorth, cadarnhau'r gwasanaeth

Testun B.3 Datblygu sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid, gan gynnwys:

- gwahanol sefyllfaoedd, e.e. wyneb yn wyneb, dros y ffôn, yn ysgrifenedig, drwy e-bost
- ffyrdd o ddelio ag ymholiadau gan gwsmeriaid, gan gynnwys bod yn gwrtais, dangos empathi tuag at gwsmeriaid, rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i gwsmeriaid, peidio ag anghytuno, defnyddio iaith corff briodol
- ffyrdd o ddelio â phroblemau a chwynion cwsmeriaid, e.e. drwy gynnig dewisiadau eraill neu drwy gyfnewid cynnyrch, cyfeirio materion at reolwyr
- mathau o gwsmeriaid, e.e. pobl letchwith, pobl ddifriol, pobl ag anabledau, pobl oedrannus, pobl y mae angen gwybodaeth dechnegol arnynt
- gwahanol sefyllfaoedd, e.e. darparu gwybodaeth am gynnyrch a/neu wasanaethau, hyrwyddo cynnyrch a/neu wasanaethau ychwanegol, rhoi cyngor, cymryd a chyfleu negeseuon
- sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid eraill, e.e. cadw cofnodion, delio â phroblemau, trin cwynion, mesurau adferol, argyfyngau
- cydymffurfio â pholisïau trefniadol/busnes e.e. gweithdrefn gwynion, ymwadiadau, datganiadau manyleb gwasanaeth

Parhad

Beth sydd angen ei ddysgu**Testun B.4 Terfyn eich awdurdod**

- Terfyn eich awdurdod eich hun wrth ddelio ag ymholiadau cwsmeriaid a rôl goruchwylwyr a rheolwyr gan gynnwys:
 - darparwr gwasanaeth – awdurdod cyfyngedig o ran faint i'w ad-dalu, awdurdod cyfyngedig o ran cynnig cynnyrch am ddim, angen cael cadarnhad gan y rheolwr llinell
 - rheolwr llinell/goruchwyliwr – mwy o awdurdod o ran awdurdodi ad-daliadau, yn gallu awdurdodi gostyngiadau neu nwyddau am ddim, yn goruchwyllo staff ar lefel is gan sicrhau y cedwir at bolisiau a gweithdrefnau
 - rheolwr – yn rheoli'r gangen, yn awdurdodi newidiadau eithriadol i weithdrefnau a pholisiau

Meini prawf asesu

Lefel 1	Lefel 2 Llwyddo	Lefel 2 Teilyngdod	Lefel 2 Rhagoriaeth
Nod dysgu A: Deall sut mae busnesau yn darparu gwasanaeth cwsmeriaid			
1A.1 Diffinio gwasanaeth cwsmeriaid, gan roi enghraifft o rôl gwasanaeth cwsmeriaid mewn busnes dewisedig.	2A.LI1 Disgrifio'r gwahanol fathau o wasanaeth cwsmeriaid a ddarperir gan ddau fusnes dewisedig.	2A.T1 Cymharu sut mae dau fusnes dewisedig yn bodloni cwsmeriaid.	2A.Rh1 Amlinellu effaith darparu gwasanaeth cwsmeriaid cyson a dibynadwy ar enw da busnes dewisedig.
1A.2 Nodi nodweddion gwasanaeth cwsmeriaid cyson a dibynadwy.	2A.LI2 Disgrifio nodweddion gwasanaeth cwsmeriaid cyson a dibynadwy.	2A.T2 Egluro sut mae busnes dewisedig yn ceisio rhagori ar ddisgwyliadau cwsmeriaid.	
1A.3 Nodi sut mae gweithdrefnau trefniadol yn cyfrannu at wasanaeth cwsmeriaid cyson a dibynadwy.	2A.LI3 Egluro sut mae deddfwriaeth a gweithdrefnau trefniadol yn cyfrannu at wasanaeth cwsmeriaid cyson a dibynadwy.	2A.T3 Cymharu effaith gofynion deddfwriaethol a rheoliadol ar wasanaeth cwsmeriaid busnes dewisedig.	
1A.4 Amlinellu effaith gofynion deddfwriaethol a rheoliadol ar wasanaeth cwsmeriaid busnes dewisedig.	2A.LI4 Egluro effaith gofynion deddfwriaethol a rheoliadol ar wasanaeth cwsmeriaid busnes dewisedig.		

Lefel 1	Lefel 2 Llwyddo	Lefel 2 Teilyngdod	Lefel 2 Rhagoriaeth
Nod dysgu B: Arddangos sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid priodol mewn gwahanol sefyllfaoedd			
1B.5 Nodi gwahanol fathau o gwsmeriaid mewnol ac allanol mewn busnes dewisedig, gan roi enghraifft ar gyfer pob math.	2B.LI5 Disgrifio sut mae busnes dewisedig yn ymateb i anghenion a disgwyliadau tri math gwahanol o gwsmeriaid.		
1B.6 Nodi pryd y mae angen cyfeirio problem gwasanaeth cwsmeriaid at rywun mewn awdurdod.	2B.LI6 Disgrifio, gan roi enghreifftiau, y terfynau awdurdod fyddai'n briodol wrth ddarparu gwasanaeth cwsmeriaid.	2B.T4 Arddangos sgiliau cyfathrebu effeithiol wrth ymateb i broblemau a chwynion cwsmeriaid mewn tair sefyllfa gwasanaeth cwsmeriaid. #	2B.Rh2 Gwerthuso effeithiolrwydd eich sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid eich hun, gan gyfiawnhau meysydd i'w gwella. #
1B.7 Arddangos sgiliau cyfathrebu priodol mewn tair sefyllfa gwasanaeth cwsmeriaid. #	2B.LI7 Arddangos sgiliau cyfathrebu effeithiol er mwyn diwallu anghenion cwsmeriaid wrth ddelio â thri gwahanol fath o gwsmeriaid mewn sefyllfaoedd gwasanaeth cwsmeriaid. #		

*Cyfle i asesu sgiliau mathemategol

#Cyfle i asesu sgiliau Cymraeg

Arweiniad i athrawon

Adnoddau

Nid oes angen unrhyw adnoddau arbennig ar gyfer yr uned hon.

Canllaw asesu

Caiff yr uned hon ei hasesu'n fewnol gan y ganolfan a'i dilysu'n allanol gan Pearson, Darllenwch y canllaw hwn ochr yn ochr ag *Adran 8: Asesu mewnol*.

Lefel 2

Wrth gyflwyno tystiolaeth ar gyfer yr uned hon, mae'n rhaid i'r dysgwyr ddangos bod ganddynt ddealltwriaeth o effaith gwasanaeth cwsmeriaid da ar fusnes a ffyrdd o ragori ar ddisgwyliadau cwsmeriaid. Hefyd mae'n rhaid iddynt ddangos sut maent wedi defnyddio sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid mewn gwahanol sefyllfaoedd.

I gyflawni'r holl feini prawf asesu, dylai'r dysgwyr ymchwilio i ddau wahanol fusnes. Gellid defnyddio enghreifftiau adwerthu, canolfannau galwadau, canolfannau hamdden ac ati. Gallai cyflwyniad sy'n crynhoi sut y darperir gwasanaeth cwsmeriaid i wahanol fathau o gwsmeriaid gael ei ddefnyddio fel tystiolaeth ar gyfer 2A.LI1, 2A.LI2, 2A.T1, 2A.T2 and 2B.LI4 os bydd canolfannau'n dymuno cyfuno tystiolaeth ar draws nodau dysgu.

Ar gyfer 2A.LI1, dylai'r dysgwyr ddisgrifio'r gwahanol fathau o wasanaeth cwsmeriaid a ddarperir gan ddau fusnes dewisedig. Ar gyfer 2A.LI2, dylai'r dysgwyr ddisgrifio nodweddion gwasanaeth cwsmeriaid cyson a dibynadwy. Gellir helaethu'r disgrifiad hwn ar gyfer 2A.T1 drwy gymharu sut mae dau fusnes dewisedig yn bodloni cwsmeriaid. Gellir ei helaethu ymhellach yn 2A.T2 drwy egluro'r gwahanol ffyrdd y gall un o'r busnesau hyn geisio rhagori ar ddisgwyliadau cwsmeriaid. Wedyn gellir datblygu rhagor ar yr eglurhad hwn ar gyfer 2A.Rh1 i asesu sut y gall gwasanaeth cwsmeriaid da effeithio ar enw da busnes. Gallai'r enghreifftiau a ddarperir ar gyfer y maen prawf hwn ddeillio o'r busnesau mae'r dysgwyr wedi ymchwilio iddynt neu o'u profiadau eu hunain.

I gydymffurfio â'r gofynion asesu ar gyfer 2A.LI3 a 2A.LI4, gallai'r dysgwyr lunio taflen ganllaw ar gyfer staff newydd. Rhaid i'r dysgwyr beidio â lawrlwytho ac ailgyflwyno darnau mawr o deddfwriaeth, yn hytrach dylent grynhoi ac egluro'n fyr sut mae deddfwriaeth yn diogelu cwsmeriaid ac yn effeithio ar wasanaeth cwsmeriaid. Hefyd mae angen i'r dysgwyr egluro sut mae gweithdrefnau trefniadol yn cyfrannu at wasanaeth cwsmeriaid cyson a dibynadwy. I ategu eu heglurhad, dylai'r dysgwyr gyflwyno enghreifftiau sy'n dangos sut maent wedi defnyddio eu dealltwriaeth, drwy ymateb i broblemau neu gwynion er enghraifft. Gellid helaethu'r gwaith ar gyfer 2A.LI3 a 2A.LI4 yn 2A.T3, lle mae angen i'r dysgwyr gymharu effaith gofynion deddfwriaethol a rheoliadol ar wasanaeth cwsmeriaid busnes dewisedig, gan roi enghreifftiau perthnasol.

Yn nod dysgu B mae'n ofynnol arddangos sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid mewn gwahanol sefyllfaoedd a bydd y dystiolaeth ar ffurf cofnodion sy'n dangos sut mae'r sgiliau hyn wedi cael eu cymhwyso. Ar gyfer 2B.LI5, mae'n rhaid i'r dysgwyr ddisgrifio o leiaf dri math gwahanol o gwsmeriaid, gan gynnwys enghreifftiau o gwsmeriaid mewnol ac allanol, a disgrifio sut yr ymatebir i anghenion a disgwyliadau pob math o gwsmer. Gall y dystiolaeth ddeillio o brofiadau'r dysgwyr eu hunain, o ymchwil, neu o wybodaeth a ddarparwyd gan siaradwyr gwadd.

Ar gyfer 2B.LI6, mae angen i'r dysgwyr ddangos dealltwriaeth o derfynau awdurdod wrth ddelio ag ymholiadau cwsmeriaid, megis cynnig gostyngiadau neu ddsbarthu am ddim, ffyrdd o ddelio â cheisiadau anarferol, eithafol neu gymhleth, a phryd i ofyn am gymorth gan oruchwylwyr.

I gyflawni 2B.LI7, dylai'r dysgwyr arddangos sgiliau cyfathrebu effeithiol i ddiwallu anghenion cwsmeriaid wrth ddelio â thri math gwahanol o gwsmeriaid mewn gwahanol sefyllfaoedd. Bydd y dystiolaeth ar ffurf cofnodion o sut mae'r sgiliau hyn wedi cael eu cymhwyso (drwy chwarae rôl, gwaith rhan-amser, neu leoliad gwaith). Mae'n rhaid i ganolfannau sicrhau bod y dysgwyr yn cofnodi datganiad personol o'r dystiolaeth maent wedi ei chasglu er mwyn nodi sut maent wedi arddangos y sgiliau (e.e. mewn coflyfr neu ddyddiadur os ydynt wedi arddangos y sgiliau hyn mewn lleoliad gwaith neu swydd ran-amser). Hefyd mae'n hanfodol cael cofnod arsylwi ysgrifenedig a manwl o berfformiad pob dysgwr, a hwnnw wedi'i lofnodi a'i ddyddio naill ai gan athro/athrawes neu oruchwylydd gwaith.

Gellir datblygu hyn ar gyfer 2B.T4, lle mae angen i'r dysgwyr feddwl y tu hwnt i ddarpariaeth gwasanaeth cwsmeriaid sylfaenol er mwyn ymateb i broblemau ac ymdrin â chwynion. Unwaith eto, dylai'r gwaith gael ei ategu gan gofnodion arsylwi a datganiadau personol. Wrth ymateb i gwynion am wasanaeth cwsmeriaid, nid oes rhaid i'r dysgwyr gyfyngu eu hunain i sefyllfaoedd wyneb yn wyneb. Yn ogystal gallant arddangos eu sgiliau drwy gyfathrebu'n ysgrifenedig (megis ymateb i lythyrau neu e-byst sy'n mynegi cwynion) neu sgysiau dros y ffôn wedi eu recordio. Dylai'r dystiolaeth gynnwys cynllun y dysgwyr eu hunain ar gyfer delio â'r broblem neu'r gŵyn. Gallai hyn gynnwys eu sgrïpt ysgrifenedig ar gyfer sgwrs dros y ffôn neu nodiadau drafft ar gyfer chwarae rôl. Ar gyfer 2B.Rh2, mae angen i'r dysgwyr fyfyrion ar eu perfformiad a gwerthuso sut y bu iddynt ymdrin â'r sefyllfaoedd, gan nodi gwersi a ddysgwyd a chyfiawnhau meysydd i'w gwella.

Lefel 1

O ran y dystiolaeth ar gyfer yr uned hon, bydd yn ofynnol i'r dysgwyr ddangos bod ganddynt ddealltwriaeth o'r hyn mae gwasanaeth cwsmeriaid yn ei olygu, sut mae'n cael ei ddarparu mewn gwahanol gyd-destunau, a sut maent wedi arddangos sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid mewn gwahanol sefyllfaoedd.

I gyflawni'r holl feini prawf asesu, mae'n rhaid i'r dysgwyr ymchwilio i ddau wahanol fusnes. Gellid defnyddio enghreifftiau adwerthu, canolfannau galwadau, canolfannau hamdden ac ati. Gellid defnyddio cyflwyniad neu boster, sy'n crynhoi sut mae gwasanaeth cwsmeriaid yn cael ei ddarparu i gwsmeriaid mewnol ac allanol, ar gyfer 1A.1, 1B.3 ac 1B.4 os bydd canolfannau'n dymuno cyfuno tystiolaeth ar draws nodau dysgu.

Ar gyfer 1A.1, dylai'r dysgwyr roi diffiniad o wasanaeth cwsmeriaid a defnyddio eu hymchwil i nodi rôl gwasanaeth cwsmeriaid.

Ar gyfer 1A.2, mae angen i'r dysgwyr ddangos dealltwriaeth o sut mae gwasanaeth cwsmeriaid cyson a dibynadwy yn cyfrannu at fodlonrwydd cwsmeriaid. Gellid cyflwyno hyn ar ffurf llyfryn sefydlu i staff newydd. Gall enghreifftiau o wasanaeth cwsmeriaid cyson a dibynadwy ar gyfer 1A.2 ddeillio o brofiadau'r dysgwyr eu hunain fel cwsmeriaid neu o'r ymchwil – byddai dwy enghraifft yn ddigonol, a rhaid cyfeirio at fodlonrwydd cwsmeriaid. Gellid cyfuno hyn ag 1A.3 ac 1A.4, lle mae angen i'r dysgwyr nodi sut mae gweithdrefnau trefniadol yn cyfrannu at wasanaeth cwsmeriaid cyson a dibynadwy ac amlinellu effaith gofynion deddfwriaethol a rheoliadol ar wasanaeth cwsmeriaid.

Ar gyfer 1B.5, dylai'r dysgwyr nodi gwahanol fathau o gwsmeriaid mewnol ac allanol mewn busnes dewisedig, gan roi enghraifft ar gyfer pob math. Ar gyfer 1B.6, dylai'r dysgwyr nodi sefyllfaoedd pryd y dylent gyfeirio at rywun mewn awdurdod wrth ddelio â chwsmeriaid.

Ar gyfer 1B.P7 mae'n ofynnol arddangos sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid mewn tair sefyllfa gwasanaeth cwsmeriaid. Bydd y dystiolaeth ar ffurf cofnodion o sut mae'r sgiliau hyn wedi cael eu cymhwyso (drwy chwarae rôl, gwaith rhan-amser, neu leoliad gwaith). Mae'n rhaid i ganolfannau sicrhau bod y dysgwyr yn cofnodi datganiad personol o'r dystiolaeth maent wedi ei chasglu er mwyn nodi sut maent wedi arddangos y sgiliau (e.e. mewn coflyfr neu ddyddiadur os ydynt wedi arddangos y sgiliau hyn mewn lleoliad gwaith neu swydd ran-amser). Hefyd mae'n hanfodol cael cofnod arsylwi ysgrifenedig a manwl o berfformiad pob dysgwr, a hwnnw wedi'i lofnodi a'i ddyddio naill ai gan athro/athrawes neu oruchwylydd gwaith.

Awgrymiadau ar gyfer aseiniadau

Mae'r tabl isod yn dangos rhaglen o amlinelliadau aseiniadau posibl sy'n cwmpasu'r meini prawf asesu. Arweiniad yw hwn, ac awgrymir bod canolfannau naill ai'n ysgrifennu eu haseiniadau eu hunain neu'n addasu unrhyw aseiniadau y byddwn ni'n eu darparu i gwrdd ag anghenion ac adnoddau lleol.

Meini prawf sy'n cael eu cwmpasu	Aseiniad	Senario	Tystiolaeth asesu
1A.1, 1A.2, 1A.3, 1A.4, 2A.LI1, 2A.LI2, 2A.LI3, 2A.LI4, 2A.T1, 2A.T2, 2A.T3, 2A.Rh1	Beth yw Gwasanaeth Cwsmeriaid?	Rydych yn gweithio i fusnes fel ymgynghorydd gwasanaeth cwsmeriaid. Rydych wedi cael y dasg o helpu'r rheolwr gwasanaeth cwsmeriaid i baratoi deunyddiau hyfforddiant ar gyfer staff newydd. I wneud hyn, bydd angen ichi ymchwilio i sut mae busnesau eraill yn darparu gwasanaeth cwsmeriaid. Wedyn byddwch yn defnyddio eich ymchwiliad i lunio deunyddiau hyfforddiant y gall staff newydd eu defnyddio i ddysgu am ddarparu gwasanaeth cwsmeriaid da.	Llawlyfr hyfforddiant ar gyfer staff newydd, yn cynnwys canllawiau ynghylch rolau gwasanaeth cwsmeriaid, darpariaeth gwasanaeth cwsmeriaid, a deddfwriaeth a rheoliadau sy'n effeithio ar waith gwasanaeth cwsmeriaid.
1B.5, 1B.6, 1B.7, 2B.LI5, 2b.LI6, 2B.LI7, 2B.T4, 2B.Rh2	Ymdrin â Chwsmeriaid	Rydych yn gweithio i fusnes fel ymgynghorydd gwasanaeth cwsmeriaid. Mae angen ichi ddatblygu eich sgiliau o ran darparu gwasanaeth cwsmeriaid i ystod o wahanol fathau o gwsmeriaid mewn gwahanol sefyllfaoedd gwasanaeth cwsmeriaid. Byddwch yn cael eich arsylwi gyda thri math gwahanol o gwsmeriaid mewn gwahanol sefyllfaoedd gwasanaeth cwsmeriaid. Bydd angen ichi arddangos sgiliau cyfathrebu effeithiol a gwybodaeth am sut mae ymateb i anghenion a disgwyliadau'r cwsmeriaid hyn o fewn terfynau eich awdurdod. Wrth ichi arddangos eich sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid, cewch eich arsylwi naill ai gan eich athro/athrawes (a fydd yn gweithredu fel eich goruchwylydd/rheolwr) neu eich goruchwylydd/rheolwr mewn swydd ran-amser neu leoliad gwaith.	Profiad gwaith neu chwarae rôl wedi eu hategu gan ddatganiad personol a chofnod arsylwi.

Uned 5: Gwerthiannau a Gwerthu Personol

Lefel: 1 a 2

Math o uned: **Dewisol arbenigol**

Oriau dysgu dan arweiniad: **30**

Dull asesu: **Mewnol**

Cyflwyniad i'r uned

A wyddech chi fod llawer o fanteision yn perthyn i werthu personol o'i gymharu â dulliau eraill? Mae'n ddull uniongyrchol o ddelio â chwsmeriaid, lle mae pob cwsmer yn cael cryn dipyn o sylw personol. Fel arfer mae gwerthu personol yn golygu cwrdd â phobl wyneb yn wyneb neu siarad â nhw dros y ffôn. Fodd bynnag mae technolegau newydd hefyd yn golygu bod modd gwneud cyswllt personol dros y rhyngwrwd a thrwy fideo-gynadledda er enghraifft. Mae gwerthu personol yn hyblyg er mwyn i staff gwerthu fedru ymateb i gwestiynau cwsmeriaid.

Mae busnesau wedi dibynnu ar staff gwerthu erioed i werthu nwyddau a gwasanaethau yn bersonol, a thrwy wneud hynny, hyrwyddo'r busnes a'i bwrpasau. Mae angen gwybodaeth am y cynnyrch a'r gwasanaethau maen nhw'n eu gwerthu ar staff gwerthu, er mwyn rhoi i gwsmeriaid unrhyw wybodaeth berthnasol a allai ddylanwadu ar y penderfyniad i brynu. Nod y broses werthu yw addysgu a rhoi gwybodaeth i ddarpar gwsmeriaid a'u darbwyllo i brynu. Er enghraifft, os ydych yn gwerthu setiau teledu, bydd angen ichi feddu ar wybodaeth am dechnolegau arddangos a nodweddion y gwahanol gynnyrch, yn ogystal â gwybod a fydd modd defnyddio pob cynnyrch yn y dyfodol wrth i dechnoleg darlledu newid.

Mae staff gwerthu yn destun nifer o reolau a rheoliadau sy'n amrywio o'r fframwaith cyfreithiol cenedlaethol i bolisiau'r sefydliad ei hun. Os ydych yn gysylltiedig â gwerthu personol, bydd angen gwybodaeth dda arnoch am hawliau cwsmeriaid a'r rhwymedigaethau sydd arnoch chi fel gwerthwr.

Mae gwerthu llwyddiannus yn golygu ymateb i anghenion a disgwyliadau cwsmeriaid gan gyflawni amcanion busnes y sefydliad ar yr un pryd. Er mwyn cyflawni hyn, mae angen i staff gwerthu feddu ar gyfuniad o sgiliau cyfathrebu a sgiliau rhyngbersonol gwych, gwybodaeth am y cynnyrch, ac ymwybyddiaeth o gwsmeriaid. Yn yr uned hon cewch gyflwyniad i ddulliau gwerthu. Byddwch yn datblygu technegau er mwyn gwerthu'n llwyddiannus, gan gynnwys ymdrin yn effeithiol ag ymholiadau a phroblemau cwsmeriaid, ac yn dysgu sut mae cymhwyso'r rhain mewn gwahanol sefyllfaoedd. Hefyd bydd cyfle ichi ddefnyddio eich sgiliau gwerthu personol (er enghraifft, dangos gwybodaeth am nodweddion a rhinweddau'r cynnyrch a dangos y gallu i greu ymwybyddiaeth, ymdrin â rhwystrau, a chwblhau gwerthiant).

Nodau dysgu

Yn yr uned hon byddwch yn:

A archwilio rôl staff gwerthu

B arddangos prosesau a sgiliau gwerthu personol.

Nodau dysgu a chynnwys yr uned

Beth sydd angen ei ddysgu
Nod dysgu A: Archwilio rôl staff gwerthu
<p>Testun A.1 Swyddogaethau rôl staff gwerthu, gan gynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gwerthu (nwyddau, gwasanaethau, yr hyn sy'n amgylchynu'r cynnyrch [<i>product surround</i>]) • darparu gwybodaeth • delio ag ymholiadau arferol • cynrychioli'r sefydliad <p>Testun A.2 Y sgiliau y dylai staff gwerthu feddu arnynt, gan gynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • deall darpar gwsmeriaid, e.e. amrywiaeth, anabledd, ethnigrwydd, oedran • sgiliau paratoi ar gyfer gwerthu, e.e. ymddangosiad, gwybodaeth am y pwnc, sgiliau cyfathrebu • technegau gwerthu, e.e. galw diwahoddiad, wyneb yn wyneb, ymweliadau galw heibio, telefarchnata • cwblhau gwerthiant, e.e. technegau, amseru <p>Testun A.3 Y wybodaeth y dylai staff gwerthu feddu arni, gan gynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gwybodaeth am y cynnyrch, e.e. meintiau, swyddogaethau, lliwiau, galluedd, cydweddoldeb • ysgogi gwerthiannau, e.e. bonysau, gostyngiadau, manteision, targedau • deddfwriaeth sy'n effeithio ar bolisiau gwerthu personol trefniadol, e.e. cynnig cystal pris â chystadleuwyr, gostyngiadau, gwarantau, gwasanaeth ôl-werthu, gofal cwsmeriaid, delio â phroblemau a chwynion • arfer adfyfyriol, e.e. model 'cycle of reflection' Gibbs <p>Testun A.4 Y broses o werthu personol ac agweddau ychwanegol ar rôl staff gwerthu, gan gynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • helpu busnesau i barhau'n gystadleuol • sefydlu gofynion cwsmeriaid • paru nwyddau/gwasanaethau â gofynion cwsmeriaid • cydymffurfio â'r gyfraith, e.e. ar gyfer y cynnyrch a'r prisio a'r gofynion gofal cwsmeriaid • datblygu gofal cwsmeriaid a meithrin perthnasoedd e.e. ymdrin ag ymholiadau a delio â chwynion • casglu adborth • bod yn bwynt cyswllt cyntaf • hyrwyddo'r cynnyrch drwy roi gwybodaeth, atgoffa a/neu ddarbwylllo.

Beth sydd angen ei ddysgu**Nod dysgu B: Arddangos prosesau a sgiliau gwerthu personol****Testun B.1 Arddangos sgiliau gwerthu personol, gan gynnwys:**

- paratoi ar gyfer y broses werthu, gan gynnwys ymchwilio i wybodaeth briodol am y cynnyrch, nodi nodweddion a rhinweddau'r cynnyrch a gwybod sut mae cyflwyno'r wybodaeth hon i gwsmeriaid
- cynnal ymddangosiad priodol, e.e. hylendid personol, gwisg
- cynnal agwedd briodol, e.e. moesau, cwртеisi, bod yn ystyriol, iaith, bod yn bositif
- cyfathrebu â chwsmeriaid, e.e. siarad, ysgrifennu, gwrando, ateb cwestiynau/ymholiadau arferol, di-eiriau, wyneb yn wyneb, o bell, cyswllt llygad, gwybod terfynau awdurdod
- defnyddio gwahanol fathau o gyfathrebu â chwsmeriaid, e.e. cyfarch, cyflwyno, denu sylw ac ennyn diddordeb cwsmeriaid, adnabod a diwallu anghenion cwsmeriaid, cyflwyno cynnyrch/gwybodaeth am gynnrych
- technegau cwblhau gwerthiant, e.e. cwblhau uniongyrchol, cwblhau distaw, cwblhau amgen, cwblhau tybiadol
- paratoi'r man gwerthu, gan gynnwys cydymffurfio â deddfwriaeth iechyd a diogelwch berthnasol
- ymwybyddiaeth o ofod personol

Testun B.2 Arddangos prosesau gwerthu personol, gan gynnwys:

- gwerthu – cychwyn, gwneud, cwblhau (cyfarch a chyflwyno, denu sylw cwsmeriaid ac ennyn eu diddordeb, cyflwyno gwybodaeth am y cynnyrch, darbwylllo cwsmeriaid i brynu)
- cofnodi gwybodaeth, e.e. gwerthiannau, taliadau, gwybodaeth am gwsmeriaid
- technegau cwblhau gwerthiant, e.e. cwblhau uniongyrchol, cwblhau distaw, cwblhau amgen, cwblhau tybiadol
- gofal cwsmeriaid a gwasanaeth ôl-werthu, e.e. dosbarthu, gwarant, bodlonrwydd, camau dilynol, adborth
- delio ag ymholiadau
- ymdrin â chwynion neu broblemau
- goresgyn rhwystrau o ran cwblhau'r gwerthiant, e.e. ailbwysleisio nodweddion a rhinweddau, addasu ymddygiad yn ôl gofynion y gynulleidfa, dangos parch at gwsmeriaid, deall safbwynt cwsmeriaid a dangos empathi tuag atynt
- gwerthiannau dilynol
- uwch-werthu (*up-selling*)
- cydlynu ag adrannau eraill, e.e. casglu cwsmeriaid, anfon, cyfrifon, gwasanaeth
- dulliau cofnodi, e.e. mewn dull trefnus a chryno, defnyddio systemau graddio

Meini prawf asesu

Lefel 1	Lefel 2 Llwyddo	Lefel 2 Teilyngdod	Lefel 2 Rhagoriaeth
Nod dysgu A: Archwilio rôl staff gwerthu			
1A.1 Nodi dwy swyddogaeth sydd gan staff gwerthu mewn busnes dewisedig.	2A.LI1 Disgrifio, gan ddefnyddio enghreifftiau, pedair swyddogaeth sydd gan staff gwerthu mewn busnes dewisedig.	2A.T1 Cymharu swyddogaethau'r staff gwerthu a'r gwahanol sgiliau gwerthu a ddefnyddir mewn dau fusnes dewisedig.	2A.Rh1 Asesu effeithiolrwydd y sgiliau gwerthu a'r wybodaeth a ddefnyddir gan staff gwerthu mewn dau fusnes dewisedig.
1A.2 Nodi'r sgiliau gwerthu a ddefnyddir gan staff gwerthu mewn busnes dewisedig.	2A.LI2 Disgrifio'r sgiliau gwerthu a ddefnyddir gan staff gwerthu mewn tair sefyllfa werthu wahanol.		
1A.3 Amlinellu pwysigrwydd gwybodaeth am gynnyrch wrth werthu.	2A.LI3 Egluro'r wybodaeth a'r sgiliau sydd eu hangen i werthu dau gynnyrch dewisedig.		
1A.4 Amlinellu'r ddeddfwriaeth sy'n effeithio ar werthu personol mewn busnes dewisedig.	2A.LI4 Egluro'r ddeddfwriaeth sy'n effeithio ar werthu personol mewn busnes dewisedig.	2A.T2 Asesu pwysigrwydd cydymffurfio â'r gofynion cyfreithiol ar gyfer gofal cwsmeriaid a gwerthu cynnyrch mewn busnes dewisedig.	

Lefel 1	Lefel 2 Llwyddo	Lefel 2 Teilyngdod	Lefel 2 Rhagoriaeth
Nod dysgu B: Arddangos prosesau a sgiliau gwerthu personol			
1B.5 Nodi'r wybodaeth sydd ei hangen am y cynnyrch er mwyn gwneud gwerthiannau personol.	2B.LI5 Paratoi ar gyfer y broses werthu o wneud gwerthiannau personol i ddau fath gwahanol o gwsmeriaid.	2B.T3 Dangos sut mae ymdrin â phroblem neu ymholiad sydd gan gwsmer. # 2B.T4 Asesu effeithiolrwydd y sgiliau gwerthu a'r prosesau a ddefnyddiwyd mewn dwy sefyllfa wahanol.	2B.Rh2 Arddangos defnydd hyderus o sgiliau gwerthu personol wrth werthu mewn o leiaf dair sefyllfa gwerthiannau personol wahanol. # 2B.Rh3 Gwerthuso'r paratoi, y sgiliau, a'r prosesau a ddefnyddiwyd mewn dwy sefyllfa gwerthiannau personol wahanol ac argymell gwelliannau.
1B.6 Ateb dau ymholiad arferol gan gwsmeriaid mewn sefyllfa gwerthiannau personol. #	2B.LI6 Dangos sut mae ymdrin â dau fath gwahanol o ymholiad gan gwsmeriaid. #		
1B.7 Defnyddio sgiliau gwerthu mewn dwy sefyllfa gwerthiannau personol. #	2B.LI7 Dangos sgiliau gofal cwsmeriaid effeithiol mewn dwy sefyllfa gwerthiannau personol. #		

*Cyfle i asesu sgiliau mathemategol

#Cyfle i asesu sgiliau Cymraeg

Arweiniad i athrawon

Adnoddau

Nid oes angen unrhyw adnoddau arbennig ar gyfer yr uned hon.

Canllaw asesu

Caiff yr uned hon ei hasesu'n fewnol gan y ganolfan a'i dilysu'n allanol gan Pearson. Darllenwch y canllaw hwn ochr yn ochr ag *Adran 8: Asesu mewnol*.

Wrth gyflwyno tystiolaeth ar gyfer yr uned hon, bydd yn ofynnol i'r dysgwyr ddangos eu gwybodaeth am y rôl a'u dealltwriaeth ohoni, a phwysigrwydd gweithgareddau gwerthu personol i fusnesau a'u cwsmeriaid. Bydd hyn yn golygu datblygu a defnyddio sgiliau gwerthu personol er mwyn gwerthu i gwsmeriaid. Gallai'r dystiolaeth gynnwys cyflwyniad neu gofnod ysgrifenedig sy'n disgrifio rôl staff gwerthu a'r wybodaeth, y ddealltwriaeth a'r sgiliau sy'n ofynnol. Hefyd dylai'r dysgwyr gyflwyno cofnodion sy'n dangos sut maent wedi defnyddio technegau i arddangos sgiliau gwerthu personol.

Lefel 2

I gyflawni'r holl feini prawf ar gyfer llwyddo, mae'n rhaid i'r dysgwyr allu cyrchu busnes addas er mwyn cynnal eu hymchwiliadau. Ar gyfer 2A.LI1, mae angen i'r dysgwyr roi disgrifiad, gan ddefnyddio enghreifftiau, o bedair swyddogaeth gan staff gwerthu mewn busnes dewisedig. Wrth werthu, rhaid paru gofynion cwsmeriaid â chynnyrch neu wasanaeth ac yna cwblhau'r gwerthiant.

Ar gyfer 2A.LI2, mae angen i'r dysgwyr ddisgrifio'r sgiliau gwerthu a ddefnyddiwyd gan staff gwerthu mewn tair sefyllfa werthu wahanol. Er enghraifft, wrth werthu bydd rhywun sy'n gweithio wrth y cownter cosmetigau mewn siop adrannol yn defnyddio dulliau gwahanol i'r rhai a ddefnyddir gan weithiwr mewn canolfan alwadau sy'n gwerthu gwyliau. Yn y naill sefyllfa ceir cyswllt wyneb yn wyneb, ond nid yn y llall. Yn y sefyllfa gyntaf mae'n rhaid i'r gwerthwr ystyried effaith y ffordd mae'n ei gyflwyno ei hun o ran personoliaeth a chorff, tra bo rhaid i'r gwerthwr yn yr ail sefyllfa fod yn ymwybodol o effaith y ffordd mae'n cyflwyno ei lais.

Ar gyfer 2A.LI3, mae angen i'r dysgwyr egluro'r wybodaeth a'r sgiliau sydd eu hangen i werthu dau gynnyrch dewisedig. Dylai hyn gynnwys gofyniad i feddu ar wybodaeth dechnegol am ddau gynnyrch. Er enghraifft, gall set deledu fod yn un 'plasma' neu 'LCD' felly dylai staff gwerthu wybod beth yw rhinweddau perthynol y ddau fath. Gallai'r dysgwyr ddefnyddio tystiolaeth o'u harsylwadau ar staff gwerthu yn 2A.LI1 i'w helpu i gyflawni'r maen prawf hwn.

Ar gyfer 2A.LI4, mae'n rhaid i'r dysgwyr egluro'r ddeddfwriaeth sy'n effeithio ar werthu personol mewn busnes dewisedig. Mae angen iddynt ddeall egwyddorion bras y ddeddfwriaeth yn unig a dangos dealltwriaeth drwy gymhwyso'r egwyddorion hyn i'r busnes penodol, gan ddefnyddio enghreifftiau perthnasol. Mae'n bwysig nad yw'r dysgwyr yn copïo darnau mawr o destun air am air heb eu cymhwyso na meddu ar ddealltwriaeth ohonynt. Yn ogystal dylai'r dysgwyr fod yn ymwybodol fod gan lawer o sefydliadau eu polisïau a'u gweithdrefnau eu hunain, sy'n ychwanegu at y gofynion cyfreithiol. Yn aml mae atodiad i'r polisïau ychwanegol hyn sy'n nodi nad effeithir ar hawliau statudol cwsmeriaid.

Gall dysgwyr ddatblygu'r dystiolaeth ar gyfer 2A.LI4 i fod yn dystiolaeth ar gyfer 2A.T2, lle mae'n ofynnol iddynt asesu pwysigrwydd cydymffurfio â'r gofynion cyfreithiol ar gyfer gwerthu cynnyrch a gofal cwsmeriaid mewn busnes dewisedig. Nid oes angen i'r asesiad gwmpasu'r holl ofynion cyfreithiol, dim ond y rhai sy'n benodol berthnasol i'r busnes ac i'r nwyddau neu'r cwsmeriaid dan sylw.

Gallai'r dysgwyr gyfuno eu tystiolaeth ar gyfer 2A.LI1, 2A.LI2, 2A.LI3, 2A.LI4 a 2A.T2 i greu pecyn sefydlu ar gyfer staff gwerthu newydd.

Ar gyfer 2A.T1, bydd y dysgwyr yn ymestyn eu cymhariaeth o swyddogaethau staff gwerthu a'r gwahanol sgiliau gwerthu maent yn eu defnyddio mewn dau fusnes dewisedig, er mwyn archwilio'r cyfrifoldeb sydd gan staff gwerthu o ran hyrwyddo'r busnes a chyfrannu at amcanion y busnes. Dylai'r dysgwyr ddeall bod gwerthu personol yn golygu mwy na diwallu anghenion cwsmeriaid yn unig. Y staff gwerthu yw wyneb cyhoeddus y busnes, felly mae ganddynt rôl o ran hyrwyddo'r busnes. Mae hyn yn golygu bod yn daclus o ran ymddangosiad, yn gwrtais ac yn gyfeillgar, ynghyd â sicrhau bod profiad cwsmeriaid yn un positif ac y byddent yn barod i brynu gan y busnes eto. Rhaid i'r staff gwerthu feddu ar wybodaeth dda a medru darparu gwybodaeth i gwsmeriaid am gynnyrch a gwasanaethau. Dylai'r dysgwyr wybod y gall staff gwerthu gynyddu gwerthiannau, proffidioldeb, a theyrngarwch cwsmeriaid drwy ddarparu gofal cwsmeriaid da, hyrwyddo cynnyrch a gwasanaethau, gwerthu'r hyn sy'n amgylchynu'r cynnyrch, a chasglu gwybodaeth data cwsmeriaid. Yn sgil gwneud hyn mae'r staff gwerthu'n cyfrannu at yr amcanion busnes. Gall y gwaith ar gyfer 2A.T1 gael ei ddatblygu yn 2A.Rh1; er mwyn cyflawni'r olaf, dylai'r dysgwyr asesu effeithiolrwydd y sgiliau gwerthu a'r wybodaeth a ddefnyddir gan staff gwerthu yn y ddau fusnes maent wedi dewis ymchwilio iddynt. Gallai'r dystiolaeth ar gyfer 2A.T1 a 2A.Rh1 fod ar ffurf astudiaeth achos i'w hychwanegu at y pecyn sefydlu a luniwyd ar gyfer 2A.LI1, 2A.LI2, 2A.LI3, 2A.LI4 a 2A.T2 i ddangos effaith gwahanol sgiliau gwerthu a gwybodaeth mewn gwahanol sefyllfaoedd gwerthu.

I gyflawni nod dysgu B, bydd angen i'r dysgwyr arddangos eu sgiliau gwerthu personol eu hunain. Ar gyfer 2B.LI5, mae'n rhaid i'r dysgwyr wneud y paratodau angenrheidiol ar gyfer gwerthu, gan gynnwys paratoi'r man gwerthu, hunan-baratoi, a sicrhau bod ganddynt y wybodaeth angenrheidiol am y cynnyrch er mwyn ateb cwestiynau cwsmeriaid. Dylent fod wedi ymarfer y technegau y byddant yn eu defnyddio i gasglu gwybodaeth gan gwsmeriaid a gwella tebygolrwydd gwerthiant llwyddiannus. Mae'n bwysig i'r dysgwyr ddeall na fydd aseswyr yn gallu rhoi adborth ar y paratodau hyn nes bod holl feini prawf y nod dysgu wedi cael eu cyflwyno. Dylai'r dysgwyr baratoi ar gyfer delio â dau fath gwahanol o gwsmeriaid, gan gynnwys rhai â gofynion arbennig (e.e. cwsmeriaid nad yw'r Saesneg yn iaith gyntaf iddynt, cwsmeriaid ag anabledau corfforol, teuluoedd â phlant bach).

Ar gyfer 2B.LI6, 2B.LI7 a 2B.T3, mae'n rhaid i'r dysgwyr arddangos eu sgiliau gwerthu mewn amgylchedd gwaith gwarchodol neu amgylchedd gwaith go iawn. Bydd angen i'r dysgwyr arddangos sgiliau gwerthu a chyfathrebu sy'n greu argraff positif ohonyn nhw'n bersonol, o'r cynnyrch a'r gwasanaethau a werthir, ac o'r sefydliad yn ei gyfanrwydd. Bydd y dysgwyr yn dangos eu bod yn gallu gwerthu nwyddau mewn ffyrdd sy'n arddangos gofal cwsmeriaid da, a hynny mewn dwy sefyllfa wahanol. Er y dylai'r rhain fod yn sefyllfaoedd gwerthu arferol, mae'n rhaid bod rhai rhwystrau y mae'n rhaid eu goresgyn (e.e. pris, nodweddion). Ar gyfer 2B.T3, dylai'r dysgwyr arddangos sgiliau o ran ymdrin â phroblem neu gŵyn gan gwsmer.

Ar gyfer 2B.Rh2, mae'n rhaid i'r dysgwyr ddangos hyder o ran gwerthu nwyddau a gwasanaethau ac o ran dilyn prosesau gwerthu sydd ynghlwm wrth hynny. Er enghraifft, dylai'r dysgwyr wybod sut mae paratoi man gwaith cyn gwerthu a meddu ar wybodaeth gyflawn am y cynnyrch a'r gwasanaethau. Hefyd, dylent ddefnyddio'r holl weithdrefnau sy'n gysylltiedig â gwneud gwerthiannau personol er mwyn sicrhau bod cwsmeriaid yn cael gwasanaeth da a bod eu holl ofynion yn cael eu diwallu. Gall y dysgwyr `chwarae rôl mewn gwahanol sefyllfaoedd, a gellir gwneud fideo o hyn a'i gyflwyno fel tystiolaeth

asesu. Mae'n rhaid i ganolfannau sicrhau bod y dysgwyr yn cofnodi datganiad personol ar ffurf coflyfr neu ddyddiadur i egluro sut maent wedi arddangos eu sgiliau. Hefyd dylai'r athrawon ddarparu cofnod arsylwi ysgrifenedig o berfformiad pob dysgwr.

Ar gyfer 2B.T4, mae angen i'r dysgwyr fyfyrir ar eu perfformiad ar gyfer 2B.LI5, 2B.LI6, 2B.LI7 a 2B.T3 er mwyn asesu effeithiolrwydd y sgiliau gwerthu a ddefnyddiwyd mewn dwy sefyllfa wahanol. Er enghraifft, bydd angen sgiliau gwahanol ar staff sy'n gweithio mewn fferyllfa i'r rhai sydd eu hangen ar staff gwerthu mewn siop ddillad. Mewn fferyllfa mae'r cyfyngiadau cyfreithiol yn llymach ac mae'n bosibl y bydd rhywbeth yn poeni'r cwsmeriaid ac y byddant yn ceisio cyngor. Mewn siop ddillad mae'r pryniadau ar ffurf gwariant dewisol. Mae'r gofynion cyfreithiol a rheoliadol yn fwy cymedrol o lawer ac mae'n bosibl na fydd angen cymaint o hyfforddiant ar y staff gwerthu.

Ar gyfer 2B.Rh3, dylai'r dysgwyr ddefnyddio arferion adfyfyriol i werthuso'r paratodau, y sgiliau a'r prosesau a ddefnyddiwyd gan staff gwerthu mewn dwy sefyllfa wahanol. Gallent ddefnyddio eu profiadau eu hunain (fel cwsmeriaid) o staff gwerthu. Fel arall, gall y dysgwyr ddewis gwerthuso eu gwaith eu hunain ar gyfer canlyniadau eraill yn nod dysgu B, gan ddefnyddio adborth gan gwsmeriaid a thystion (e.e. athrawon, cymheiriaid) a chan roi eu barn eu hunain. Gall y dystiolaeth fod ar ffurf datganiad personol gan y dysgwyr, yn defnyddio enghreifftiau sy'n cyfeirio at y modd y bu iddynt arddangos eu sgiliau gwerthu.

Lefel 1

I gyflawni'r meini prawf asesu, bydd angen i'r dysgwyr fedru cyrchu busnes addas er mwyn cynnal eu hymchwiliadau. I gyflawni 1A.1, bydd angen i'r dysgwyr nodi dwy swyddogaeth sydd gan staff gwerthu mewn busnes dewisedig. Wrth werthu, rhaid paru gofynion pob cwsmer â chynnyrch neu wasanaeth ac yna cwblhau'r gwerthiant. Mae hyn at arwain at 1A.2 lle mae'n rhaid i'r dysgwyr nodi'r sgiliau gwerthu a ddefnyddiwyd gan y staff gwerthu y bu iddynt eu harsylwi ar gyfer 1A.1. Gellid darparu tystiolaeth ar ffurf cyflwyniad byr neu boster.

Ar gyfer 1A.3, mae'n rhaid i'r dysgwyr amlinellu pwysigrwydd gwybodaeth am gynnyrch wrth werthu, o ran rhoi hyder i'r staff gwerthu yn ogystal â sicrhau gwerthiant. Gall y dysgwyr ddefnyddio eu profiadau eu hunain wrth brynu cynnyrch neu wasanaeth er mwyn cyflawni'r canlyniad hwn.

Ar gyfer 1A.4 mae angen i'r dysgwyr amlinellu'r ddeddfwriaeth sy'n effeithio ar werthu personol mewn busnes dewsedig. Mae angen iddynt amlinellu dwy egwyddor fras, er enghraifft, un sy'n ymwneud â gofal cwsmeriaid ac un sy'n ymwneud â'r cynnyrch. Mae'n bwysig nad yw'r dysgwyr yn copio darnau mawr o destun air am air heb ddangos dealltwriaeth. Dylai'r dysgwyr fod yn ymwybodol fod gan nifer o sefydliadau eu polisiâu a'u gweithdrefnau eu hunain sy'n ychwanegu at y gofynion cyfreithiol. Yn aml mae atodiad i'r polisiâu ychwanegol hyn sy'n nodi nad effeithir ar hawliau statudol cwsmeriaid.

Ar gyfer 1B.5, mae angen i'r dysgwyr nodi'r wybodaeth y bydd ei hangen arnynt am y cynnyrch er mwyn gwneud gwerthiannau personol. Ar gyfer y dystiolaeth, gallai'r dysgwyr nodi'r cynnyrch y byddant yn eu gwerthu, ymchwilio i bob un ohonynt, a nodi'r nodweddion y byddant yn eu cyflwyno i gwsmeriaid. Gallai'r dysgwyr gyflwyno'r nodiadau (gan nodi ynddynt ffynonellau'r ymchwil) fel rhan o'u portffolio o dystiolaeth.

Ar gyfer 1B.6 ac 1B.7, mae angen i'r dysgwyr arddangos eu sgiliau gwerthu personol drwy gyfrwng sefyllfaoedd 'chwarae rôl' a gellir cyflwyno ffilmiau fideo o hyn fel tystiolaeth asesu. Gellid datblygu sefyllfaoedd ar sail profiadau'r dysgwyr eu hunain o ofal cwsmeriaid neu ar sail astudiaethau achos, ymchwil ar y rhyngwyd, neu

enghreiffitiau sy'n deillio o ymweliadau neu siaradwyr gwadd. Ar y lefel hon mae'n bwysig bod y sgiliau a asesir wedi eu seilio ar ymholiadau arferol gan gwsmeriaid. Dylai'r dysgwyr arddangos sgiliau cyflwyno, cyfathrebu, a rhyngpersonol effeithiol mewn o leiaf ddwy sefyllfa gwerthu personol wahanol. Mae'n rhaid i ganolfannau sicrhau bod y dysgwyr yn cofnodi datganiad personol ar ffurf coflyfr neu ddyddiadur sy'n disgrifio sut y bu iddynt arddangos y sgiliau. Hefyd dylai'r athrawon ddarparu cofnod arsylwi ysgrifenedig o berfformiad pob dysgwr.

Awgrymiadau ar gyfer aseiniadau

Mae'r tabl isod yn dangos rhaglen o amlinelliadau aseiniadau posibl sy'n cwmpasu'r meini prawf asesu. Arweiniad yw hwn, ac awgrymir bod canolfannau naill ai'n ysgrifennu eu haseiniadau eu hunain neu'n addasu unrhyw aseiniadau y byddwn ni'n eu darparu i gwrdd ag anghenion ac adnoddau lleol.

Meini prawf sy'n cael eu cwmpasu	Aseiniad	Senario	Tystiolaeth asesu
1A.1, 1A.2, 1A.3, 1A.4, 2A.LI1, 2A.LI2, 2A.LI3, 2A.LI4, 2A.T1, 2A.T2, 2A.Rh1	Pecyn sefydlu cychwynnol newydd	Rydych yn gweithio mewn siop adrannol fel ymgynghorydd gwerthiannau. Rydych wedi cael y dasg o helpu eich rheolwr i baratoi deunyddiau hyfforddiant ar gyfer staff gwerthu newydd. I wneud hyn bydd angen ichi ymchwilio i sut mae staff gwerthu eraill yn y siop yn defnyddio eu sgiliau a'u gwybodaeth i werthu cynnyrch i gwsmeriaid. Wedyn byddwch yn defnyddio eich ymchwil i greu deunyddiau hyfforddiant sy'n addysgu staff newydd am rôl a swyddogaeth staff gwerthu yn y busnes, ac sy'n rhoi canllawiau yngylch sut mae gwerthu cynnyrch yn effeithiol i gwsmeriaid.	Pecyn sefydlu
1B.5, 1B.6, 1B.7, 2B.LI5, 2B.LI6, 2B.LI7, 2B.T3, 2B.T4, 2B.Rh2, 2B.Rh3	Gwneud gwerthiannau	Rydych yn gweithio mewn siop adrannol fel ymgynghorydd gwerthiannau. Mae angen ichi baratoi ar gyfer gwerthu cynnyrch i gwsmeriaid. Bydd angen ichi arddangos prosesau a sgiliau gwerthu personol, a hefyd sgiliau gofal cwsmeriaid effeithiol mewn gwahanol sefyllfaoedd gwerthu. Bydd hyn yn cynnwys delio ag ymholiadau, problemau neu gwynion sydd gan gwsmeriaid. Byddwch yn myfyrio ar eich sgiliau gwerthu personol ac yn awgrymu gwelliannau y gallech eu gwneud yn y dyfodol. Wrth ichi arddangos eich sgiliau gwerthu personol, caiff eich perfformiad ei arsylwi gan naill ai eich athro/athrawes (a fydd yn gweithredu fel eich goruchwylydd/rheolwr) neu eich goruchwylydd/rheolwr mewn swydd ran-amser neu leoliad gwaith.	Cofnodion arsylwi Portffolio o dystiolaeth a chofnodion (e.e. dyddiadur gwerthiannau)

Uned 6: Cyflwyno Busnes Adwerthu

Lefel: 1 a 2

Math o uned: **Dewisol arbenigol**

Oriau dysgu dan arweiniad: **30**

Dull asesu: **Mewnol**

Cyflwyniad i'r uned

A wyddech chi fod mwy na thair miliwn o bobl (tua 11 y cant o gyfanswm gweithlu'r Deyrnas Unedig [DU]) yn cael eu cyflogi ym maes adwerthu yn y DU? A fyddech chi'n synnu o glywed bod oddeutu 290,000 o unedau adwerthu yn y DU a bod gwerthiannau adwerthu'r DU tua £290 biliwn y flwyddyn?

Mae mwy na thraean o'r gwariant adwerthu yn digwydd drwy allfeydd adwerthu. Fodd bynnag, mae siopa dros y rhyngrwyd wedi dod yn fwyfwy poblogaidd yn ystod y blynyddoedd diwethaf a bellach mae mwy na 150,000 o fusnesau adwerthu ar-lein. Efallai bod diddordeb gennych yn y ffaith fod dros 600,000 o swyddi ym Mhrydain ym maes e-adwerthu neu'n gysylltiedig â'r maes hwnnw. Mae busnes adwerthu yn sector deinamig iawn i weithio ynddo, gan ei fod yn newid yn gyson er mwyn apelio i gwsmeriaid a sicrhau nad yw cystadleuwyr yn achub y blaen.

Yn yr uned hon byddwch yn dod i ddeall sut mae adwerthu wedi datblygu yn y DU. Byddwch yn dysgu am strwythur a threfniadaeth y sector adwerthu a'r tueddiadau presennol yn y diwydiant. Byddwch yn cael cyfle i ymchwilio i'r amrywiaeth o rolau swyddi sydd ar gael o ran adwerthu ac i ymchwilio i'r llwybrau cynnydd o ran y swyddi hynny. Byddwch yn dod i ddeall y cysylltiadau rhwng adwerthu a'r amgylchedd gwleidyddol ac economaidd ehanagch ac yn rhoi sylw i'r materion pwysig sy'n effeithio ar y sector adwerthu.

Nodau dysgu

Yn yr uned hon byddwch yn:

A archwilio strwythur a threfniadaeth busnes adwerthu

B ymchwilio i'r berthynas rhwng busnes adwerthu a'r amgylchedd allanol.

Nodau dysgu a chynnwys yr uned

Beth sydd angen ei ddysgu
<p>Nod dysgu A: Archwilio strwythur a threfniadaeth busnes adwerthu</p> <p>Testun A.1 Natur adwerthu, gan gynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • diffiniadau • y berthynas rhwng cyfanwerthu a gweithgynhyrchu • y gadwyn gyflenwi • sianeli adwerthu (y llwybrau mae adwerthwyr yn eu defnyddio i gael cynnyrch a gwasanaethau i'r farchnad), e.e. siopau, ystafelloedd arddangos, e-adwerthu, technoleg symudol, catalogau, siopa gartref, stondinau marchnad <p>Testun A.2 Is-sectorau adwerthu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Is-sectorau'r diwydiant adwerthu sy'n gysylltiedig â chynnyrch, e.e. modurol, dillad, nwyddau trydanol, bwydydd, esgidiau, crefft cartref (DIY), nwyddau'r cartref (<i>homewares</i>), cerddoriaeth a fideo, siopau arbenigol, gofal personol, nwyddau ail-law <p>Testun A.3 Perchenogaeth busnes adwerthu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mathau o berchenogaeth ar fusnesau o wahanol faint mewn gwahanol is-sectorau adwerthu, e.e. unig fasnachwyr, partneriaethau, cwmnïau cyfyngedig, cwmnïau cyhoeddus cyfyngedig, masnachfreintiau <p>Testun A.4 Allfeydd adwerthu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mathau a meintiau, yn cynnwys micro-fusnesau, mentrau bach a chanolig (BBaCh) ac allfeydd mawr, e.e. masnachwyr annibynnol, siopau cyfleustra, grwpiau symbol, allfeydd arbenigol, stondinau marchnad, ciosgau, siopau cadwyn, siopau prisiau gostyngol, siopau cydweithredol, masnachfreintiau, archfarchnadoedd, uwchfarchnadoedd, siopau adrannol <p>Testun A.5 Adwerthu nad yw'n digwydd mewn allfeydd</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mathau o adwerthu nad yw'n digwydd mewn allfeydd, e.e. archebu drwy'r post, e-adwerthu, catalogau, gwerthu dros y ffôn, peiriannau gwerthu, sianeli siopa <p>Testun A.6 Lleoliad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lleoliadau busnesau adwerthu, e.e. dinas/tref, y tu allan i'r dref, ardal, parciau adwerthu, prif leoliadau, lleoliadau eilaidd <p>Testun A.7 Swyddi mewn busnes adwerthu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rolau yng ngweithrediad siopau a'u llwybrau cynnydd, e.e. ariannydd, gwasanaeth cwsmeriaid, cynorthwy-ydd adwerthu, cynorthwy-ydd llawr – gwerthiannau, goruchwilydd llawr – gwerthiannau, cynorthwy-ydd storfeydd, goruchwilydd storfeydd, derbynydd, cynorthwy-ydd siop <p>Testun A.8 Cefnogi busnesau adwerthu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pwysigrwydd busnesau sy'n cefnogi'r sector adwerthu, e.e. cwmnïau cludo a dosbarthu, cyflenwyr a gweithgynhyrchwyr, gwasanaethau ariannol a chyfrifiadura, masnachwyr, ffitwyr siopau, asiantaethau marchnata a hysbysebu, cwmnïau cyfreithiol a chyfrifyddiaeth (mae gwasanaethau cyfrifyddiaeth yn cynnwys paratoi datganiadau ariannol, cynnal archwiliadau o'r busnes, darparu cyngor ariannol) <p style="text-align: right;"><i>parhad</i></p>

Beth sydd angen ei ddysgu**Testun A.9 Nodau ac amcanion**

- Y mathau o nodau ac amcanion a ddefnyddir gan fusnesau adwerthu, ynghyd â'u pwrpas
- Sut y defnyddir nodau ac amcanion mewn busnesau adwerthu, gan gynnwys y defnydd o dargedau CAMPUS (cyraeddadwy, amserol, mesuradwy, penodol, uchelgeisiol, synhwyrol)

Testun A.10 Mesur perfformiad

- Sut mae busnesau adwerthu yn defnyddio Dangosyddion Perfformiad Allweddol, e.e.:
 - gwerthiannau
 - elw
 - gwerthiannau/elw fesul metr sgwâr
 - gwerthiannau fesul gweithiwr
 - refeniw cyfartalog fesul cwsmer
 - lefel gwasanaeth
 - bodlonrwydd cwsmeriaid
 - stoc a gedwir
 - dychweliadau
 - cwynion
 - targedau perfformiad amgylcheddol

Beth sydd angen ei ddysgu**Nod dysgu B: Ymchwilio i'r berthynas rhwng busnes adwerthu a'r amgylchedd allanol****Testun B.1 Busnes adwerthu yn y DU**

- Materion sy'n gysylltiedig â'r berthynas rhwng datblygiadau ym musnesau adwerthu'r DU a'r amgylchedd allanol, gan gynnwys:
 - materion amgylcheddol, e.e. cynnydd mewn traffig, ôl troed carbon, materion pecynnu, milltiroedd bwyd, datblygiadau tir glas
 - materion moesegol, e.e. cynnyrch Masnach Deg, llafur plant, cyfrifoldeb corfforaethol, bwydydd a addaswyd yn enetig, bwydydd organig, byw'n iach, bwydydd wedi'u prosesu, cynnyrch a brofwyd ar anifeiliaid
 - pryderon cymunedol, e.e. effaith datblygiadau'r tu allan i'r dref ar ganol trefi, effaith ar adwerthwyr bychain, cynnydd mewn traffig, datblygu ffyrdd newydd, pwysau ar isadeileddau lleol, systemau trafnidiaeth a chost
 - materion gwleidyddol, e.e. cystadleuaeth rhwng yr archfarchnadoedd mawr, comisiwn cystadleuaeth, datblygiadau adwerthu y tu allan i'r dref, ymgyrchoedd hysbysebu
- Manteision datblygiadau adwerthu i gymunedau a chwsmeriaid, gan gynnwys:
 - manteision economaidd, e.e. darparu cyflogaeth, rhoddion, a nawdd, cefnogi elusennau lleol a chyrff gwirfoddol, denu busnesau newydd, denu cwsmeriaid newydd, denu pobl newydd i fyw yn yr ardal
 - manteision cymdeithasol, e.e. darparu llefydd i gwrdd, caffis a bwytai mewn siopau, darparu llecynnau cymunedol a chyfleusterau ychwanegol
 - manteision i gwsmeriaid, e.e. manteision i bobl ag anableddau a phobl ag anawsterau o ran symudedd, mynediad hwylus i sianeli, parcio am ddim, petrol rhad

Testun B.2 Gwneud busnes gyda gweddill y byd

- Materion sy'n gysylltiedig â'r berthynas rhwng busnesau adwerthu'r DU a marchnadoedd rhyngwladol, e.e. ffactorau i'w hystyried wrth allforio modelau adwerthu'r DU i wledydd eraill, arferion lleol, arddulliau, ffyrdd o fyw, chwaeth, hunan-fynediad, caffael, masnachfreintiau, mentrau ar y cyd, materion lleoliad, amgylcheddau economaidd a deddfwriaethol, ystyriaethau diwylliannol

Meini prawf asesu

Lefel 1	Lefel 2 Llwyddo	Lefel 2 Teilyngdod	Lefel 2 Rhagoriaeth
Nod dysgu A: Archwilio strwythur a threfniadaeth busnes adwerthu			
1A.1 Nodi is-sector, sianeli, fformat, maint a lleoliad busnes adwerthu.	2A.LI1 Disgrifio is-sector, sianeli, fformat, maint, perchenogaeth, a lleoliad dau fusnes adwerthu sy'n gweithredu mewn gwahanol is-sectorau.	2A.T1 Asesu dau wahanol fath o berchenogaeth ar fusnesau adwerthu dewisedig. 2A.T2 Egluro sut a pham mae dau fusnes adwerthu sy'n gweithredu mewn gwahanol is-sectorau yn defnyddio nodau ac amcanion.	2A.Rh1 Gwerthuso sut mae dau fusnes adwerthu sy'n gweithredu mewn gwahanol is-sectorau yn mesur eu perfformiad, gan gyfeirio at Ddangosyddion Perfformiad Allweddol.
1A.2 Amlinellu swyddogaethau dwy swydd yng ngweithrediad siop.	2A.LI2 Disgrifio swyddogaethau dwy swydd yng ngweithrediad siop a'u llwybrau cynnydd.		
1A.3 Nodi dau fath o fusnes sy'n cefnogi busnesau adwerthu.	2A.LI3 Egluro, gan ddefnyddio enghreifftiau, rôl dau fusnes sy'n cefnogi busnesau adwerthu.		
1A.4 Nodi mathau o adwerthu nad yw'n digwydd mewn allfeydd a ddefnyddir gan ddau fusnes adwerthu.	2A.LI4 Disgrifio sut mae dau fusnes adwerthu sy'n gweithredu mewn gwahanol is-sectorau yn defnyddio adwerthu nad yw'n digwydd mewn allfeydd.		
1A.5 Amlinellu un nod ac un amcan sydd gan fusnes adwerthu.	2A.L5 Disgrifio nodau ac amcanion dau fusnes adwerthu sy'n gweithredu mewn gwahanol is-sectorau.		

Lefel 1	Lefel 2 Llwyddo	Lefel 2 Teilyngdod	Lefel 2 Rhagoriaeth
Nod dysgu B: Ymchwilio i'r berthynas rhwng busnes adwerthu a'r amgylchedd allanol			
1B.6 Amlinellu dau fater sy'n peri pryder a dwy fantais all ddeillio o ddau ddatblygiad adwerthu yn y DU.	2B.LI6 Egluro, gan ddefnyddio enghreifftiau, ddau fater sy'n peri pryder a dwy fantais all ddeillio o ddatblygiadau adwerthu yn y DU.	2B.T3 Aseu manteision datblygiad adwerthu yn y DU i'r gymuned leol.	2B.Rh2 Gwerthuso effaith datblygiad adwerthu yn y DU ar y gymuned leol.
1B.7 Nodi tri mater mae'n rhaid i fusnesau yn y DU eu hystyried wrth benderfynu a ddylent weithredu mewn gwlad arall ai peidio.	2B.LI7 Egluro, gan ddefnyddio enghreifftiau, dri mater y bydd busnesau adwerthu yn y DU yn eu hwynebu wrth benderfynu gweithredu mewn gwlad arall.		

*Cyfle i asesu sgiliau mathemategol

#Cyfle i asesu sgiliau Cymraeg

Arweiniad i athrawon

Adnoddau

Ni fydd angen unrhyw adnoddau arbennig ar gyfer yr uned hon.

Canllaw asesu

Caiff yr uned hon ei hasesu'n fewnol gan y ganolfan a'i dilysu'n allanol gan Pearson. Darllenwch y canllaw hwn ochr yn ochr ag *Adran 8: Asesu mewanol*.

Lefel 2

I gyflawni 2A.LI1, dylai'r dysgwyr ddangos eu hymwybyddiaeth o strwythur busnesau adwerthu. Dylent ddewis dau fusnes adwerthu sy'n gweithredu mewn gwahanol is-sectorau (er enghraifft, *Next* a phobydd annibynnol), ac, ar gyfer pob un ohonynt, ddisgrifio'i is-sector, sianeli, fformat, maint, perchenogaeth, a lleoliad. Ar gyfer 2A.LI2, dylai'r dysgwyr ddisgrifio swyddogaethau dwy swydd yng ngweithrediad siop a'r llwybrau cynnydd ar gyfer y ddwy swydd. Ar gyfer 2A.LI3, mae'n rhaid i'r dysgwyr ddeall bod angen cefnogaeth gan ystod o wahanol fusnesau ar adwerthwyr er mwyn iddynt weithredu'n effeithiol. Dylai'r dysgwyr ddefnyddio enghreifftiau go iawn i egluro rôl dau fusnes sy'n cefnogi busnesau adwerthu. Gallant ddefnyddio tystiolaeth o 2A.LI1, 2A.LI2, a 2A.LI3 i ddatblygu eu hymateb i 2A.T1, lle mae'n rhaid iddynt asesu dau fath gwahanol o berchenogaeth ar fusnesau adwerthu a ddewiswyd, gan roi sylw i fanteision y math o berchenogaeth i'r busnesau a ddewiswyd.

Ar gyfer 2A.LI4, bydd angen i'r dysgwyr ymchwilio i adwerthu nad yw'n digwydd mewn allfeydd a disgrifio sut y mae'n cael ei ddefnyddio gan ddau fusnes adwerthu sy'n gweithredu mewn gwahanol is-sectorau. I gyflawni 2A.LI5, bydd angen i'r dysgwyr ymchwilio i nodau ac amcanion busnesau adwerthu. Yn eu geiriau eu hunain (yn hytrach na lawrlwytho gwybodaeth yn uniongyrchol o'r rhyngwyd), bydd yn rhaid i'r dysgwyr ddisgrifio nodau ac amcanion dau fusnes adwerthu sy'n gweithredu mewn gwahanol is-sectorau. Mae'r dystiolaeth hon yn arwain at 2A.T2, lle mae'n rhaid i'r dysgwyr esbonio sut a pham mae'r ddau fusnes adwerthu dan sylw yn defnyddio nodau ac amcanion. Gall y dysgwyr ddatblygu hyn ymhellach yn 2A.Rh1, lle mae'n rhaid iddynt werthuso sut mae dau fusnes adwerthu sy'n gweithredu mewn gwahanol is-sectorau yn mesur eu perfformiad, gan gyfeirio at Ddangosyddion Perfformiad Allweddol. I wneud hyn gellir rhoi sylw i'r modd y defnyddir Dangosyddion Perfformiad Allweddol i helpu'r busnesau hyn i gyflawni eu nodau a'u hamcanion. Ar gyfer 2A.T2 a 2A.Rh1, gall y dysgwyr ganolbwyntio ar yr un busnesau adwerthu ag yn 2A.LI4 a 2A.LI5, neu ddewis rhai gwahanol.

I gydymffurfio â gofynion 2B.LI6, bydd angen i'r dysgwyr nodi o leiaf ddau ddatblygiad adwerthu sydd wedi cael eu cynnig, sydd ar y gweill, neu sydd wedi'u cwblhau. Wedyn dylent egluro, gan ddefnyddio enghreifftiau, ddau fater sy'n peri pryder a dwy fantais a all ddeillio o'r datblygiadau hyn. Ar gyfer 2B.T3, bydd angen i'r dysgwyr asesu manteision y datblygiad adwerthu i'r gymuned leol drwy edrych ar ffactorau megis mwy o gyfleoedd am swyddi ac adfywio'r ardal leol. Ar gyfer 2B.Rh2, bydd angen i'r dysgwyr werthuso effaith y datblygiad adwerthu ar y gymuned leol, gan roi ystyriaeth i ffactorau megis materion amgylcheddol, moesegol, a gwleidyddol a allai gael effaith ar y gymuned.

Ar gyfer 2B.LI7, bydd angen rhywfaint o wybodaeth am ddatblygiadau rhyngwladol megis ymlediad Tesco dramor ar y dysgwyr. Dylent ddefnyddio enghreifftiau go iawn wrth egluro tri mater sy'n wynebu adwerthwyr yn y DU pan fyddant yn penderfynu gweithredu mewn gwledydd eraill. Gallai'r dystiolaeth fod ar ffurf taflen wedi'i hanelu at y rhai sy'n gwneud penderfyniadau ar gyfer y busnes.

Lefel 1

I gydymffurfio â gofynion 1A.1, dylai'r dysgwyr ddangos eu bod yn deall natur y sector adwerthu. Dylent ddewis busnes adwerthu go iawn a nodi ei is-sector, sianeli, fformat, maint a lleoliad. Er mwyn cyflawni 1A.2, gallai'r dysgwyr ddefnyddio eu profiadau eu hunain i amlinellu swyddogaethau dwy swydd yng ngweithrediad siop. I gyflawni 1A.3, dylai'r dysgwyr nodi dau fath o fusnes sy'n cefnogi dau fusnes adwerthu. Ar gyfer 1A.4, dylai'r dysgwyr roi enghreifftiau o adwerthu nad yw'n digwydd mewn allfeydd a ddefnyddir gan ddau fusnes adwerthu. Ni ddylid cyfyngu'r enghreifftiau hyn i adwerthwyr rhyngwrdd; yn hytrach dylent gynnwys mathau eraill o adwerthu nad yw'n digwydd mewn allfeydd, megis catalogau. Ar gyfer 1A.5, bydd angen i'r dysgwyr amlinellu un nod ac un amcan sydd gan fusnes adwerthu.

Mae nod dysgu B yn gofyn i'r dysgwyr roi sylw i oblygiadau ehangach busnes adwerthu. Ar gyfer 1B.6, bydd angen i'r dysgwyr nodi dau ddatblygiad adwerthu sydd wedi cael eu cynnig, sydd ar y gweill, neu sydd wedi'u cwblhau, ynghyd ag amlinellu dau fater sy'n peri pryder a dwy fantais a all ddeillio o'r datblygiadau hyn. Ar gyfer 1B.7, bydd angen i'r dysgwyr nodi tri mater y mae busnesau yn eu hwynebu wrth ystyried gweithredu mewn gwlad arall. Gallai'r dystiolaeth fod ar ffurf taflen wedi'i hanelu at y rhai sy'n gwneud penderfyniadau ar gyfer y busnes.

Awgrymiadau ar gyfer aseiniadau

Mae'r tabl isod yn dangos rhaglen o amlinelliadau aseiniadau posibl sy'n cwmpasu'r meini prawf asesu. Arweiniad yw hwn, ac awgrymir bod canolfannau naill ai'n ysgrifennu eu haseiniadau eu hunain neu'n addasu unrhyw aseiniadau y byddwn ni'n eu darparu i gwrdd ag anghenion ac adnoddau lleol.

Meini prawf sy'n cael eu cwmpasu	Aseiniad	Senario	Tystiolaeth asesu
1A.1, 1A.2, 1A.3, 1A.4, 1A.5, 2A.LI1, 2A.LI2, 2A.LI3, 2A.LI4, 2A.LI5, 2A.T1, 2A.T2, 2A.Rh1	Beth yw Busnes Adwerthu?	Rydych yn gweithio ar ran Consortiwm Manwerthu Prydain er mwyn darparu gwybodaeth ar gyfer erthygl i bapur newydd lleol ynghylch cynyddu ymwybyddiaeth o fusnesau adwerthu yn yr ardal. I wneud hyn bydd angen ichi ymchwilio i fusnesau adwerthu yn yr ardal leol, gan roi sylw i feintiau ac is-sectorau. Bydd yn rhaid i'ch erthygl gynnwys enghreifftiau o fusnesau go iawn.	Cyflwyniad Adolygiadau athrawon/cymheiriaid
1B.6, 1B.7, 2B.LI6, 2B.LI7, 2B.T3, 2B.Rh2	Datblygu er Gwell?	Gan barhau â'ch gwaith i Gonsortiwm Manwerthu Prydain, byddwch yn archwilio'r berthynas rhwng datblygiadau mewn busnes adwerthu a'r effaith ar y gymuned leol. Byddwch yn cyflwyno eich canfyddiadau i gynrychiolwyr y gymuned busnes adwerthu leol (gallai'r rhain fod yn aelodau go iawn o'r gymuned busnes adwerthu leol neu'n gymheiriaid ac athrawon sy'n ymgymryd â'r rolau hyn). Yn olaf, byddwch yn rhoi sylw i'r ffactorau y byddai angen i fusnes adwerthu eu hystyried petai'n penderfynu gweithredu mewn gwlad arall. Byddwch yn defnyddio eich ymchwil i lunio canllawiau ar gyfer busnesau adwerthu sy'n ystyried gweithredu mewn gwlad arall.	Cyflwyniad neu drafodaeth Recordiad fideo o'r drafodaeth Adolygiadau athrawon/cymheiriaid

Uned 7: Darparu Cefnogaeth Fusnes

Lefel: **1 a 2**

Math o uned: **Dewisol arbenigol**

Oriau dysgu dan arweiniad: **30**

Dull asesu: **Mewnol**

Cyflwyniad i'r uned

Er mwyn i unrhyw fusnes lwyddo, mae'n rhaid bod ystod o swyddogaethau'n cael eu cyflawni i gefnogi ei weithrediad. Yn aml mae gan fusnesau mawr adran ar wahân i gyflawni tasgau cefnogi megis croesawu, ffeilio canolog, gwasanaethau argraffu, a rheoli dyddiaduron. Mae'n bosibl taw un rôl yn unig fydd gan fusnesau llai sy'n cwmpasu'r holl swyddogaethau cefnogi sy'n ofynnol. Cewch gyflwyniad yn yr uned hon i bwrpas trosfwaol cefnogaeth fusnes, beth bynnag yw maint y busnesau dan sylw. Byddwch yn ymchwilio i amrywiaeth o offer swyddfa, ei bwrpas, a sut mae ei ddefnyddio'n ddiogel.

Byddwch yn cael cyfle i ddatblygu sgiliau trefnu a darparu cefnogaeth ar gyfer cyfarfodydd. Bydd hyn yn cynnwys tasgau fel ystyried beth sy'n ymarferol wrth archebu ystafelloedd, manau cynnal, ac offer, ynghyd â gwaith paratoi arall, gan gynnwys anfon gwybodaeth at y bobl sy'n dod i'r cyfarfod a threfnu adnoddau.

Byddwch yn archwilio'r tasgau cefnogi sy'n gysylltiedig â chyfarfod, fydd yn cynnwys gosod ystafell y cyfarfod, cydymffurfio â'r gofynion iechyd a diogelwch, cynorthwyo'r bobl sy'n rhan o'r cyfarfod neu ymwelwyr, a chymryd cofnodion cywir. Dylid eich annog i ddatblygu'r sgiliau hyn mewn sefyllfaoedd ymarferol.

Nodau dysgu

Yn yr uned hon byddwch yn:

- A deall pwrpas darparu cefnogaeth fusnes
- B defnyddio offer swyddfa'n ddiogel at wahanol bwrpasau
- C trefnu a darparu cefnogaeth ar gyfer cyfarfodydd.

Nodau dysgu a chynnwys yr uned

Beth sydd angen ei ddysgu
Nod dysgu A: Deall pwrpas darparu cefnogaeth fusnes
<p>Testun A.1 Mathau o gefnogaeth, gan gynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • delio ag ymwelwyr • trefnu teithio a llety • rheoli dyddiaduron • defnyddio systemau ffôn i wneud, derbyn, a throsglwyddo galwadau • trefnu a chefnogi cyfarfodydd • llunio dogfennau • prosesu a storio gwybodaeth, â llaw ac yn electronig <p>Testun A.2 Pwrpas darparu cefnogaeth fusnes, gan gynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sicrhau cysondeb • defnyddio amser yn effeithiol • darparu cefnogaeth i reolwyr, timau, cydweithwyr, a phrosesau adrannol • darparu gwasanaeth effeithiol i gwsmeriaid mewnol ac allanol
Nod dysgu B: Defnyddio offer swyddfa'n ddiogel at wahanol bwrpasau
<p>Testun B.1 Offer swyddfa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mathau, e.e. cyfrifiadur, argraffydd, llungopiwr, system ffôn, cadair swyddfa • Nodweddion a swyddogaethau • Llawlyfrau cyfarwyddiadau • Hyfforddiant ar ddefnyddio offer • Datrys problemau • Diwallu gwahanol ofynion busnes <p>Testun B.2 Gweithio'n ddiogel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materion iechyd a diogelwch wrth ddefnyddio offer swyddfa, e.e. cadeiriau ac ystum corff cywir, lleoliad a phellter y monitor, y llygoden a'r bysellwrdd • Cydymffurfio â'r ddeddfwriaeth iechyd a diogelwch berthnasol ar gyfer gweithio'n ddiogel • Technegau codi diogel, e.e. wrth godi papur ysgrifennu i ail-lenwi'r argraffydd neu bentyrrau o ddogfennau cyfarfodydd • Dilyn cyfarwyddiadau gan gynnwys rhai technegol (e.e. mewn llawlyfrau offer) a chyfarwyddiadau'r busnes ei hun ar gyfer defnyddio offer (e.e. llawlyfr hyfforddiant)

Beth sydd angen ei ddysgu**Nod dysgu C: Trefnu a darparu cefnogaeth ar gyfer cyfarfodydd****Testun C.1 Mathau o gyfarfodydd, gan gynnwys:**

- meintiau gwahanol
- mewnol ac allanol
- ffurfiol ac anffurfiol
- cyfrinachol, e.e. yn ymwneud â materion adnoddau dynol neu strategaeth y cwmni
- cyfarfodydd tîm

Testun C.2 Trefnu cyfarfodydd, gan gynnwys:

- brîff ac agenda'r cyfarfod
- cadarnhau dyddiadau
- cadarnhau'r gyllideb
- dewis ac archebu manau cynnal
- anfon gwahoddiadau i'r cyfarfod gan nodi dyddiad ac amser y cyfarfod, agenda'r cyfarfod ac unrhyw ddogfennau perthnasol eraill, e.e. cofnodion y cyfarfod diwethaf
- trefnu arlwyyo, offer ac adnoddau
- anfon at y sawl sy'n dod i'r cyfarfod gyfeiriad y man cynnal a map, manylion cysylltiadau trafndiaeth, llety lleol
- cadw cofnod o'r bobl sydd wedi dweud y byddant yn bresennol yn y cyfarfod a'r bobl sydd wedi ymddiheuro ymlaen llaw
- nodi unrhyw ofynion arbennig, e.e. deiet, symudedd

Testun C.3 Cefnogi cyfarfodydd, gan gynnwys:

- dogfennau i'r rhai fydd yn bresennol, e.e. copiâu ychwanegol o'r agenda a phapurau eraill megis cofnodion y cyfarfod diwethaf
- rhestr bresenoldeb
- gofalu bod yr ystafell wedi'i gosod yn iawn
- gofalu bod yr offer yn gweithio'n iawn
- gweini lluniaeth
- paratoi rhestr fanwl gywir o'r rhai sy'n bresennol yn y cyfarfod
- nodi ymddiheuriadau am absenoldeb
- cytuno ar gofnodion y cyfarfod diwethaf os yw'n briodol
- cymryd cofnodion cywir o'r cyfarfod, gan gynnwys y camau y cytunwyd arnynt

Testun C.4 Gweithgareddau dilynol, gan gynnwys:

- clirio'r man cynnal – sicrhau bod y man cynnal neu'r ystafell yn daclus ac mewn cyflwr derbyniol ar ôl y cyfarfod, e.e. clirio cwpanau coffi, clirio papurau o'r neilltu, tacluso byrddau a chadeiriau
- llunio copi o'r cofnodion ar ôl y cyfarfod, gan gynnwys y camau y cytunwyd arnynt
- dosbarthu dogfennau i'r rhai oedd yn bresennol yn y cyfarfod o fewn terfynau amser cytunedig, e.e. cofnodion ac unrhyw ddogfennau eraill y gofynnwyd yn y cyfarfod am eu dosbarthu
- monitro cwblhau'r camau y cytunwyd arnynt

Meini prawf asesu

Lefel 1	Lefel 2 Llwyddo	Lefel 2 Teilyngdod	Lefel 2 Rhagoriaeth
Nod dysgu A: Deall pwrpas darparu cefnogaeth fusnes			
1A.1 Nodi mathau o gefnogaeth fusnes mewn dau fusnes cyferbyniol.	2A.LI1 Egluro pwrpas gwahanol fathau o gefnogaeth fusnes mewn dau fusnes cyferbyniol.		
Nod dysgu B: Defnyddio offer swyddfa'n ddiogel at wahanol bwrpasau			
1B.2 Nodi offer swyddfa i ddiwallu gwahanol ofynion busnes.	2B.LI2 Disgrifio'r defnydd o offer swyddfa i ddiwallu gwahanol ofynion busnes.	2B.T1 Egluro'r defnydd priodol o nodweddion, swyddogaethau, a mathau o offer swyddfa at wahanol bwrpasau busnes.	2B.Rh1 Dadansoddi cyfraniad offer swyddfa at ddarparu cefnogaeth fusnes.
1B.3 Arddangos defnydd diogel o wahanol fathau o offer swyddfa, gyda chyfarwyddyd ac yn unol â deddfwriaeth iechyd a diogelwch.	2B.LI3 Arddangos defnydd diogel o offer swyddfa, yn unol â deddfwriaeth iechyd a diogelwch.	2B.T2 Arddangos dealltwriaeth o ddefnyddio technegau codi diogel wrth ddefnyddio offer swyddfa.	

Lefel 1	Lefel 2 Llwyddo	Lefel 2 Teilyngdod	Lefel 2 Rhagoriaeth
Nod dysgu C: Trefnu a darparu cefnogaeth ar gyfer cyfarfodydd			
1C.4 Llunio rhestr wirio ar gyfer trefnu a chefnogi cyfarfod mewnol neu gyfarfod allanol.	2C.PLI Trefnu cyfarfod yn unol â gofynion penodol gan ddefnyddio rhestr wirio.	2C.T3 Egluro'r trefnu a'r gefnogaeth sy'n ofynnol ar gyfer gwahanol fathau o gyfarfodydd.	2C.Rh2 Gwerthuso eich cyfraniad eich hun at ddarparu cefnogaeth cyn, yn ystod, ac ar ôl y cyfarfod, ac awgrymu gwelliannau.
1C.5 Llunio briff ac agenda ar gyfer cyfarfod mewnol neu gyfarfod allanol. #	2C.LI5 Llunio dogfennau manwl gywir sy'n ofynnol cyn cyfarfod a gwneud nodiadau yn ystod y cyfarfod. #	2C.T4 Llunio dogfennau cywir a manwl ar ôl y cyfarfod (yn cynnwys cofnodion) ar sail nodiadau a wnaed yn ystod trafodaethau'r cyfarfod. #	
1C.6 Darparu rhywfaint o gefnogaeth mewn cyfarfod mewnol neu allanol a helpu i glirio'r man cynnal ar ôl i'r cyfarfod orffen.	2C.LI6 Darparu'r holl gefnogaeth sy'n ofynnol ar gyfer cyfarfod, gan gynnwys gweithgareddau dilynol.		

*Cyfle i asesu sgiliau mathemategol

#Cyfle i asesu sgiliau Cymraeg

Arweiniad i athrawon

Adnoddau

Yr adnodd arbennig sy'n ofynnol ar gyfer yr uned hon yw mynediad i offer swyddfa addas.

Canllaw asesu

Caiff yr uned hon ei hasesu'n fewnol gan y ganolfan a'i dilysu'n allanol gan Pearson. Darllenwch y canllaw hwn ochr yn ochr ag *Adran 8: Asesu mewnlol*.

Lefel 2

O ran tystiolaeth ar gyfer yr uned hon, bydd yn ofynnol i'r dysgwyr ddangos bod ganddynt ddealltwriaeth o bwrpas cefnogaeth fusnes, arddangos sut mae defnyddio offer swyddfa'n ddiogel, a threfnu a darparu cefnogaeth ar gyfer cyfarfod.

Ar gyfer 2A.LI1, bydd yn rhaid i'r dysgwyr ymchwilio i ddau fusnes cyferbyniol, a gellid defnyddio enghreifftiau o unrhyw fath o fusnes. Ar gyfer 2A.LI1, 2B.LI2, 2B.T1 a 2C.T3 gellid defnyddio cyflwyniad, taflen neu adroddiad sy'n egluro pwrpas dau fath gwahanol o gefnogaeth mewn dau wahanol fusnes, y trefnu a'r gefnogaeth sy'n ofynnol ar gyfer gwahanol fathau o gyfarfodydd, a'r defnydd o offer swyddfa (gan gynnwys nodweddion a swyddogaethau). Gallai'r dysgwyr ddefnyddio eu gwybodaeth am fusnesau, a gafwyd drwy ymweliadau, lleoliadau gwaith, ac astudiaethau achos, i ddatblygu eu heglurhad. Dylai eu tystiolaeth ddangos cysylltiad clir rhwng pwrpas cefnogaeth a'r math o gefnogaeth a roddir. Dylai'r dysgwyr gyflwyno o leiaf ddwy enghraifft sydd yn ddigon gwahanol i'w gilydd i weld cyferbyniad amlwg. Dylai'r cyflwyniadau gael eu hategu gan ymchwil y dysgwyr, taflenni/sleidiau/nodiadau ar gyfer y cyflwyniad, a datganiadau gan dystion at bwrpasau gwirio. Gellid rhoi'r cyflwyniadau gerbron cynulleidfa wadd, a allai gynnwys arbenigwyr priodol megis rheolwyr adnoddau dynol, yn ogystal â gweithredwyr busnesau lleol. Dylid briffio'r gwesteion hyn ynghylch eu rôl yn y broses asesu a sut y gallant gyfrannu at asesu gwaith y dysgwyr.

Ar gyfer 2B.LI3, bydd angen i'r dysgwyr ddangos eu bod yn gallu dilyn cyfarwyddiadau'n fanwl wrth ddefnyddio offer swyddfa mewn modd diogel a chywir, gan gydymffurfio â deddfwriaeth iechyd a diogelwch berthnasol. Ar gyfer 2B.T2, bydd angen i'r dysgwyr arddangos dealltwriaeth o ddefnyddio technegau codi diogel wrth ddefnyddio offer swyddfa, er enghraifft wrth ail-lenwi argraffydd â phapur. Bydd y dystiolaeth ar ffurf cofnod o'r offer a ddefnyddiwyd ynghyd â datganiad tyst sy'n nodi bod y dysgwyr wedi defnyddio'r offer yn ddiogel ac yn gywir ac wedi dangos gwybodaeth am dechnegau codi diogel. Man lleiaf, bydd yn rhaid i'r dysgwyr ddefnyddio cyfrifiadur, argraffydd, ffôn, a chadair swyddfa. Gall tystiolaeth y dysgwyr gynnwys cofnod o'r dysgwyr yn defnyddio offer swyddfa ac yn sicrhau bod gweithdrefnau diogelwch a diogeledd yn cael eu dilyn wrth gyflawni gwahanol dasgau gweinyddol (er enghraifft, gofyn i ymwelwyr lofnodi i mewn a rhoi bathodyn ymwelwyr iddynt). Gallai'r dystiolaeth fod ar ffurf adroddiad arsylwi sy'n nodi ac yn cadarnhau bod yr offer wedi'u defnyddio'n gywir ac yn ddiogel, er enghraifft defnyddio cyfrifiadur yn ddiogel a sicrhau bod cadeiriau ac ystum y corff yn gywir.

Hefyd gellir casglu tystiolaeth ar gyfer 2B.T1 drwy drafodaethau â'r dysgwyr (yn hytrach na thrwy gyflwyniad neu adroddiad fel yr awgrymwyd uchod). Bydd llawer yn dibynnu ar yr hyn y gellir ei gyflawni â'r offer y maent wedi eu defnyddio. Os buont yn defnyddio offer lefel uwch, gall y dysgwyr egluro sut roedd y cyfleusterau'n addas i'r hyn roedd yn ofynnol iddynt ei gyflawni. Os oedd y cyfleusterau offer yn

gyfyngedig, gall y dysgwyr egluro pa gyfleusterau ychwanegol y byddent wedi eu defnyddio pe baent ar gael. Rhaid i'r dysgwyr arddangos gwybodaeth briodol am offer modern, p'un a oedd yr offer ar gael neu beidio iddynt eu defnyddio mewn amgylchiadau ymarferol.

Ar gyfer 2C.LI4, 2C.LI5 a 2C.LI6, bydd angen i'r dysgwyr drefnu a darparu'r holl gefnogaeth ofynnol ar gyfer cyfarfod, gan lunio'r holl ddogfennau cyn y cyfarfod a chwblhau gweithgareddau dilynol. Er mwyn cael cyfle i gyflawni'r meini prawf asesu hyn ac ymdrin â holl ofynion cynnwys yr uned, dylai'r dysgwyr anelu at gwmpasu mwyafrif elfennau Testunau C.2, C.3 a C.4. Argymhellir bod y cyfarfod yn fwy na chyfarfod tîm bach a bod offer yn cael eu defnyddio yno (megis cyfrifiadur côl a *LitePro*). Bydd angen i'r dysgwyr gyflwyno eu tystiolaeth eu hunain ar gyfer y meini prawf asesu hyn, felly mae'n bwysig eu bod yn glir ynghylch sut mae cyflwyno eu tystiolaeth. Bydd llawer o'r dystiolaeth ar ffurf y dogfennau bydd y dysgwyr yn eu llunio i gefnogi'r cyfarfod, megis rhoi gwybod am amser a dyddiad y cyfarfod, yr agenda, a chofnodion y cyfarfod diwethaf. Hefyd dylai'r dysgwyr gasglu datganiadau priodol gan dystion a/neu gofnodion arsylwi gan athrawon i ategu'r dystiolaeth maent wedi ei chreu ar eu cyfer eu hunain.

Ar gyfer 2C.T4, dylai'r dysgwyr ddarparu dogfennau ôl-gyfarfod manwl gywir, yn cynnwys y cofnodion a gymerwyd, y pwyntiau gweithredu, a'r dogfennau a ddisbarthwyd ar ôl i'r cyfarfod ddigwydd. Hefyd dylent fonitro cwblhad unrhyw gamau sy'n ofynnol os yw hynny'n briodol.

Ar gyfer 2B.Rh1, dylai'r dysgwyr ddadansoddi cyfraniad offer swyddfa at ddarparu cefnogaeth fusnes. Dylent roi dwy enghraifft – y naill yn deillio o'u profiad eu hunain wrth gefnogi cyfarfod a'r llall yn deillio o'u hymchwil.

Gall y dysgwyr ddefnyddio eu tystiolaeth ar gyfer 2B.Rh1 i'w helpu i gyflawni 2C.Rh2, lle byddant yn gwerthuso eu cyfraniad o ran darparu cefnogaeth i'r cyfarfod maent wedi ei drefnu ac yn awgrymu gwelliannau.

Lefel 1

Bydd y dystiolaeth ar gyfer yr uned hon yn gofyn i'r dysgwyr ddangos bod ganddynt ddealltwriaeth o'r mathau o gefnogaeth fusnes sy'n ofynnol mewn busnesau, arddangos sut mae defnyddio offer swyddfa'n ddiogel, a darparu cefnogaeth ar gyfer cyfarfod.

Ar gyfer 1A.1, bydd yn rhaid i'r dysgwyr ymchwilio i ddau fusnes cyferbyniol; gallai enghreifftiau ddeillio o fusnes o unrhyw fath. Gellid cwmpasu 1A.1 â chyflwyniad, poster neu daflen sy'n nodi'r gwahanol fathau o gefnogaeth fusnes sy'n ofynnol i'r busnesau hynny, ynghyd â'r gefnogaeth sy'n ofynnol mewn unrhyw gyfarfodydd maent yn eu cynnal. Dylai cyflwyniadau a phosteri gael eu hategu gan ymchwil y dysgwyr a thafleenni/sleidiau/nodiadau ar gyfer y cyflwyniad, a dylai datganiadau gan dystion fod ar gael at bwrpasau gwirio. Gellid rhoi'r cyflwyniadau gerbron cynulleidfia wadd, a allai gynnwys arbenigwyr priodol megis rheolwyr adnoddau dynol, yn ogystal â gweithredwyr busnes lleol. Dylid briffio'r gwesteion hyn ynghylch eu rôl yn y broses asesu a sut y gallant gyfrannu at asesu gwaith y dysgwyr.

Ar gyfer 1B.2, bydd angen i'r dysgwyr nodi'r offer swyddfa sy'n diwallu gwahanol ofynion busnesau ac ar gyfer 1B.3, arddangos eu bod yn gallu defnyddio offer swyddfa mewn modd diogel a chywir, gan gydymffurfio â deddfwriaeth iechyd a diogelwch berthnasol. Bydd y dystiolaeth ar gyfer y canlyniad dysgu hwn yn cynnwys cofnod o'r offer a ddefnyddiwyd ynghyd â datganiad gan dystion fod y dysgwyr wedi eu defnyddio'n gywir. Man lleiaf, bydd yn rhaid i'r dysgwyr ddefnyddio cyfrifiadur, argraffydd, ffôn, a chadair swyddfa. Gallai'r dystiolaeth fod ar ffurf adroddiad arsylwi sy'n nodi ac yn cadarnhau bod yr offer wedi'u defnyddio'n gywir ac yn ddiogel, er enghraifft defnyddio cyfrifiadur yn ddiogel a sicrhau bod cadeiriau ac ystum y corff yn gywir.

Ar gyfer 1C.4, 1C.5 ac 1C.6, bydd angen i'r dysgwyr lunio rhestr wirio o'r gweithgareddau sydd i'w cwblhau wrth drefnu a chefnogi cyfarfod mewnol neu gyfarfod allanol. Mae'r gweithgareddau hyn yn cynnwys llunio briff ac agenda ar gyfer y cyfarfod hwnnw a darparu cefnogaeth yn y cyfarfod, gan gynnwys clirio neu dacluso'r man cynnal/ystafell.

Bydd angen i'r dystiolaeth gynnwys cofnod (megis datganiadau gan dystion neu gofnod arsylwi) o'r dysgwyr yn darparu cefnogaeth ar gyfer y cyfarfod.

Gellir cyfuno'r dystiolaeth ar gyfer 1B.2 â'r hyn a gynhyrchwyd ar gyfer 1C.3, 1C.4 ac 1C.5, gan lunio adroddiad arsylwi sy'n nodi ac yn cadarnhau'r defnydd cywir a diogel o offer swyddfa pan fydd y dysgwyr yn llunio dogfennau i gefnogi cyfarfod.

Awgrymiadau ar gyfer aseiniadau

Mae'r tabl isod yn dangos rhaglen o amlinelliadau aseiniadau posibl sy'n cwmpasu'r meini prawf asesu. Arweiniad yw hwn, ac awgrymir bod canolfannau naill ai'n ysgrifennu eu haseiniadau eu hunain neu'n addasu unrhyw aseiniadau y byddwn ni'n eu darparu i gwrdd ag anghenion ac adnoddau lleol.

Meini prawf sy'n cael eu cwmpasu	Aseiniad	Senario	Tystiolaeth asesu
1A.1, 1B.2, 1B.3, 2A.LI1, 2B.LI2, 2B.LI3, 2B.T1, 2C.T2, 2B.Rh1	Cefnogi Busnes	Rydych yn gweithio i ymgynghoriaeth fusnes sydd wedi cael cais i archwilio effeithlonrwydd dau fusnes cyferbyniol o ran eu cefnogaeth fusnes. Bydd angen ichi egluro pwrpas y gwahanol gefnogaeth fusnes a ddefnyddiwyd yn y busnesau hyn, gan gynnwys sut mae nodweddion a swyddogaethau offer swyddfa yn diwallu gwahanol ofynion busnes. Hefyd bydd angen ichi egluro'r trefnu a'r gefnogaeth sy'n ofynnol ar gyfer gwahanol fathau o gyfarfodydd yn y ddau fusnes hyn. Byddwch hefyd yn arddangos defnydd cywir o offer swyddfa mewn modd diogel sy'n bodloni deddfwriaeth iechyd a diogelwch gyfredol.	Taflen, cyflwyniad neu adroddiad
1C.4, 1C.5, 1C.6, 2C.LI4, 2C.LI5, 2C.LI6, 2C.T4, 2C.Rh2	Cefnogaeth ar gyfer Cyfarfod	Byddwch yn trefnu ac yn darparu cefnogaeth fusnes ar gyfer cyfarfod a'r holl weithgareddau dilynol. Bydd hyn yn cynnwys archebu ystafell neu fan cynnal, archebu offer, a'r holl waith paratoi arall, gan gynnwys anfon gwybodaeth at y rhai fydd yn bresennol, trefnu adnoddau, a'r holl weithgareddau dilynol megis clirio'r ystafell ar ôl y cyfarfod. Byddwch yn gosod ystafell y cyfarfod, yn cynorthwyo'r rhai sy'n rhan o'r cyfarfod, yn darparu dogfennau a chofnodion cywir cyn, yn ystod, ac ar ôl y cyfarfod, gan gynnwys cymryd nodiadau manwl yn ystod y cyfarfod.	Arddangos sgiliau, dogfennau ar gyfer y cyfarfod, datganiadau gan dystion, adroddiad arsylwi gan athrawon ac adroddiad adfyfyriol

Uned 8: Recriwtio, Dewis a Chyflogaeth

Lefel: **1 a 2**

Math o uned: **Dewisol arbenigol**

Oriau dysgu dan arweiniad: **30**

Dull asesu: **Mewnol**

Cyflwyniad i'r uned

Yr hyn sy'n bennaf cyfrifol am lwyddiant unrhyw fusnes yw safon y bobl sy'n gweithio iddo. Bydd busnes yn gwneud ei orau i sicrhau bod ganddo'r bobl iawn yn y lle iawn ar yr amser iawn.

Yn yr uned hon cewch gyflwyniad i'r amryw rolau swydd sy'n bodoli mewn busnesau a'r gwahanol swyddogaethau a gyflawnir gan rolau unigol, yn ogystal â'r mathau o strwythurau trefniadol a ddefnyddir mewn busnesau.

Byddwch yn dysgu fod gan bob busnes nifer o rolau pwysig y mae'n rhaid eu gwneud yn effeithiol er mwyn i'r busnes lwyddo. Mae busnesau'n defnyddio manylebau person a disgrifiadau swyddi i sicrhau eu bod yn recriwtio'r bobl orau i lenwi swyddi gwag. Byddwch yn cael cyfle i gwblhau'r dogfennau'r pwysig hyn ar gyfer swyddi penodol a hefyd cewch gyfle i gwblhau ffurflen gais a chyfweliad ar gyfer swydd benodol.

Yn ogystal byddwch yn ystyried sut mae paratoi ar gyfer cyfweliad a chyflogaeth a'r camau sy'n angenrheidiol er mwyn cynllunio gyrfa drwy lunio eich cynllun datblygiad gyrfa eich hun.

Nodau dysgu

Yn yr uned hon byddwch yn:

- A gwybod am rolau swyddi a meysydd swyddogaethol mewn busnes
- B llunio dogfennau ar gyfer rolau swyddi penodol
- C arddangos sgiliau cyfweliad a chynllunio datblygiad gyrfa.

Nodau dysgu a chynnwys yr uned

Beth sydd angen ei ddysgu
Nod dysgu A: Gwybod am rolau swyddi a meysydd swyddogaethol mewn busnes
<p>Testun A.1 Strwythurau trefniadol a meysydd swyddogaethol</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gwahanol strwythurau trefniadol, e.e. hierarchaidd, gwastad, matrices, swyddogaethol, adrannol • Meysydd swyddogaethol, e.e. gwerthiannau, cynhyrchu, prynu, gweinyddu, gwasanaeth cwsmeriaid, dosraniad, cyllid, adnoddau dynol, TGCh, marchnata, ymchwil a datblygu • Pwrpasau meysydd swyddogaethol o ran cefnogi nodau ac amcanion busnes • Cysylltiadau rhwng meysydd swyddogaethol, yn cynnwys y berthynas a'r rhyngweithio â meysydd swyddogaethol eraill <p>Testun A.2 Cyfrifoldebau a rolau swyddi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cyfarwyddwyr, e.e. gofalu am fuddiannau cyfranddeiliaid, penderfynu ar bolisi neu strategaeth • Uwch-reolwyr, e.e. ysgogi staff, pennu targedau, recriwtio a diswyddo, dyrannu gwaith, cyfathrebu, cynllunio a gwneud penderfyniadau, datrys problemau • Goruchwylwyr neu arweinwyr tîm, e.e. rheoli staff neu dimau bach, ysgogi, pennu tasgau • Cynorthwywyr/staff cynnal a gweithredol, e.e. dyletswyddau gweinyddol a gwaith cyffredinol o ddydd i ddydd • Effaith gwahanol strwythurau trefniadol ar rolau
Nodau dysgu B: Llunio dogfennau ar gyfer rolau swyddi penodol
<p>Testun B.1 Recriwtio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rhesymau pam y mae swydd wag yn codi mewn busnes, e.e. gweithiwr yn gadael, trosiant staff uchel, gwaith ychwanegol (megis twf y busnes), salwch, angen gwahanol rolau swydd, cyflenwi adeg cyfnod mamolaeth neu dadolaeth • Ffyrdd o recriwtio staff, e.e. canolfannau gwaith, ymgynghorwyr, asiantaethau recriwtio, o'r tu mewn i'r busnes ei hun, hysbysebu • Mathau o recriwtio, yn cynnwys: <ul style="list-style-type: none"> ○ mewnlol neu allanol ○ nodi anawsterau o ran recriwtio'n fewnlol ac yn allanol • Ystyriaethau recriwtio o ran y gyfraith a chost, e.e. cyfle cyfartal <p>Testun B.2 Llunio disgrifiad swydd a manyleb person</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dulliau, yn cynnwys: <ul style="list-style-type: none"> ○ staff o'r adran berthnasol yn eu llunio, e.e. staff yn disgrifio'r hyn mae'r swydd yn ei gwmpasu a'r rhinweddau angenrheidiol ○ deiliad presennol y swydd yn eu llunio ○ cyfweld deiliad presennol y swydd i ganfod beth yw hyd a lled y gwaith a'r rhinweddau sydd eu hangen ar y recriwt newydd <p style="text-align: right;"><i>parhad</i></p>

Beth sydd angen ei ddysgu**Testun B.3 Cynnwys disgrifiad swydd**

- Gallai'r canlynol fod ymhlith y cynnwys:
 - teitl, lleoliad, disgrifiad o fusnes sefydliad
 - pwrpas y swydd, prif dasgau, gofynion hanfodol a dymunol, llinellau adrodd
 - tâl a buddion, cyfleoedd i gael dyrchafiad
 - dyddiad cychwyn
 - math o gyflogaeth, e.e. amser llawn/rhan-amser, secondiad, cyflenwi adeg cyfnod mamolaeth, contract cyfnod penodedig

Testun B.4 Cynnwys manyleb person

- Gallai'r canlynol fod ymhlith y cynnwys:
 - cyraeddiadau, e.e. cymwysterau, aelodaeth o gyrff proffesiynol
 - proffiliau gallu, e.e. yr hyn y dylai'r ymgeisydd allu ei wneud
 - doniau neu sgiliau arbennig, e.e. rhifedd, datrys problemau
 - priodoleddau hanfodol a dymunol, e.e. profiad blaenorol perthnasol a gwybodaeth am gynnyrch, diddordebau perthnasol
 - cymeriad, e.e. nodweddion arweinydd
 - amgylchiadau, e.e. symudol neu beidio

Testun B.5 Ymgeisio am swyddi

- Gallai'r gofynion gynnwys:
 - ffurflenni cais
 - curriculum vitae (CV)
 - llythyrau ymgeisio
 - gofynion eraill, e.e. copïau o dystysgrifau ar gyfer cymwysterau, gwiriad gan y Swyddfa Cofnodion Troseddol
 - profion cyn ymgeisio, e.e. profion seicometrig ar-lein, prawf ffitrwydd corfforol, prawf golwg, archwiliadau iechyd
- Camau nesaf ar ôl ymgeisio am swydd, e.e. rhestr fer, gwahoddiad i gyfweiliad neu ganolfan asesu, adborth

Beth sydd angen ei ddysgu

Nod dysgu C: Arddangos sgiliau cyfweiliad a chynllunio datblygiad gyrfa

Testun C.1 Cyfweiliadau am swydd

- Cyn y cyfweiliad:
 - paratoi ac ymchwilio i'r busnes ac i rôl y swydd
 - paratoi cwestiynau i'w holi, rhagweld cwestiynau
 - paratoi ar gyfer cyfweiliadau, e.e. gwisg briodol, hylendid personol da, lleoliad, trefniadau teithio, cyrraedd mewn da bryd
- Ymddygiad yn ystod y cyfweiliad, e.e. cyfleu hyder, iaith y corff yn briodol (megis cadw cyswllt llygad), tôn ac eglurder llais, gwranddo gweithredol, dangos diddordeb

Testun C.2 Awdit personol

- Gallai awdit personol gynnwys asesiad o'ch:
 - gwybodaeth
 - sgiliau, e.e. technegol, ymarferol, cyfathrebu, rhifedd
 - diddordebau
- Paru gwybodaeth a sgiliau:
 - â chyfleoedd am swyddi
 - i'w defnyddio wrth gynllunio gyrfa

Testun C.3 Datblygiad gyrfa

- Gwybodaeth a chynngor, gan gynnwys:
 - ffynonellau gwybodaeth a chynngor, e.e. gwasanaethau cynngor gyrfa, hysbysebion, ar lafar, ffeiriau gyrfaoedd, ffrindiau a pherthnasau, athrawon, cyflogwyr blaenorol, cysylltiadau rhwydwaith
 - asiantaethau cyflogaeth ac asiantaethau'r llywodraeth
- Datblygu cynllun gyrfa:
 - dewis rhwng llwybr gyrfa academiaidd neu alwedigaethol, e.e. addysg uwch neu bellach amser llawn, dysgu seiliedig ar waith (yn cynnwys Cymwysterau Galwedigaethol Cenedlaethol [NVQ] a phrentisiaethau)
 - cyflogaeth amser llawn neu ran-amser
 - anghenion hyfforddiant, cynlluniau datblygu, targedau personol
 - cymwysterau proffesiynol a chymwysterau ar gyfer gyrfa benodol, e.e. cyfrifyddiaeth, addysgu, hylendid bwyd

Meini prawf asesu

Lefel 1	Lefel 2 Llwyddo	Lefel 2 Teilyngdod	Lefel 2 Rhagoriaeth
Nod dysgu A: Gwybod am rolau swyddi a meysydd swyddogaethol mewn busnes			
1A.1 Disgrifio pwrpas dau faes swyddogaethol mewn dau fusnes cyferbyniol.	2A.L11 Egluro pwrpas gwahanol feysydd swyddogaethol mewn dau fusnes cyferbyniol.	2A.T1 Cymharu dwy rôl swydd a'u cyfrifoldebau, o wahanol feysydd swyddogaethol mewn dau fusnes cyferbyniol.	2A.Rh1 Dadansoddi effaith strwythur trefniadol ar rolau swyddi a meysydd swyddogaethol mewn busnes dewisedig, gan ddefnyddio enghreifftiau priodol.
1A.2 Nodi cyfrifoldebau dwy rôl swydd wahanol mewn busnes dewisedig.	2A.L12 Disgrifio cyfrifoldebau dwy rôl swydd wahanol mewn dau fusnes cyferbyniol.		

Lefel 1	Lefel 2 Llwyddo	Lefel 2 Teilyngdod	Lefel 2 Rhagoriaeth
Nod dysgu B: Llunio dogfennau ar gyfer rolau swyddi penodol			
1B.3 Llunio disgrifiad swydd ar gyfer swydd benodol. #	2B.LI3 Llunio disgrifiad swydd a manyleb person priodol a manwl ar gyfer swydd benodol. #	2B.T2 Llunio disgrifiad swydd a manyleb person priodol a manwl ar gyfer swydd benodol, gan gyfiawnhau pam y bydd y dogfennau'n hybu recriwtio effeithiol. #	2B.Rh2 Dadansoddi bylchau mewn gwybodaeth a sgiliau lle gallai fod angen hyfforddiant neu ddatblygiad pellach er mwyn cyfateb i ofynion manyleb person a disgrifiad swydd penodol.
1B.4 Llunio, gyda chyfarwyddyd, curriculum vitae a llythyr ymgeisio er mwyn ymgeisio am rôl swydd addas. #	2B.LI4 Llunio curriculum vitae, llythyr ymgeisio, a chwblhau ffurflen gais er mwyn ymgeisio am rôl swydd addas. #	2B.T3 Cyfiawnhau sut mae gwybodaeth a sgiliau presennol yn cyfateb i'r gofynion mewn manyleb person a disgrifiad swydd penodol.	

Lefel 1	Lefel 2 Llwyddo	Lefel 2 Teilyngdod	Lefel 2 Rhagoriaeth
Nod dysgu C: Arddangos sgiliau cyfweiliad a chynllunio datblygiad gyrfa			
1C.5 Darparu rhai atebion priodol i gwestiynau cyfweiliad ar gyfer rôl swydd benodol. #	2C.LI5 Darparu atebion priodol i gwestiynau cyfweiliad ar gyfer rôl swydd benodol. #	2C.T4 Dangos ôl ymchwil a pharatoi wrth ddarparu atebion priodol i gwestiynau cyfweiliad ar gyfer rôl swydd benodol. #	2C.Rh3 Gwerthuso pa mor addas yw cynllun datblygiad gyrfa realistig, gan ddefnyddio adborth am y perfformiad yn y cyfweiliad ac adfyfrio ar hynny eich hun.
1C.6 Llunio, gyda chyfarwyddyd, gynllun datblygiad gyrfa personol. #	2C.LI6 Llunio cynllun datblygiad gyrfa personol realistig. #	2C.T5 Llunio cynllun datblygiad gyrfa personol realistig sy'n dangos ôl cynllunio ac ymchwil annibynnol. #	

*Cyfle i asesu sgiliau mathemategol

#Cyfle i asesu sgiliau Cymraeg

Arweiniad i athrawon

Adnoddau

Ni fydd angen unrhyw adnoddau arbennig ar gyfer yr uned hon.

Canllaw asesu

Caiff yr uned hon ei hasesu'n fewnol gan y ganolfan a'i dilysu'n allanol gan Pearson. Darllenwch y canllaw hwn ochr yn ochr ag *Adran 8: Asesu mewnol*.

Lefel 2

Ar gyfer 2A.LI1, bydd angen i'r dysgwyr egluro pwrpas gwahanol feysydd swyddogaethol mewn dau fusnes cyferbyniol. Dylent ddewis dau fusnes y gallant eu cyrchu'n hwylus er mwyn ymchwilio i'r meysydd swyddogaethol a'r rolau swyddi sy'n bodoli. Gellid annog y dysgwyr i gysylltu â busnes yn uniongyrchol neu drwy ysgrifennu ato i ofyn am wybodaeth. Gellid cysylltu â'r busnes lle maent eisoes yn gweithio'n rhan-amser neu'n cael profiad gwaith. Fel arall gall yr athro/athrawes ddewis busnesau addas i'r dysgwyr gysylltu â hwy.

Ar gyfer 2A.LI2, bydd angen i'r dysgwyr ddisgrifio cyfrifoldebau dwy wahanol rôl swydd mewn dau fusnes cyferbyniol. Gellir defnyddio'r un busnesau ag yn 2A.LI1. Gall y dystiolaeth hon arwain at 2A.T1, lle bydd y dysgwyr yn cymharu dwy rôl swydd a'u cyfrifoldebau, a'r rheiny o wahanol feysydd swyddogaethol mewn dau fusnes cyferbyniol. Unwaith eto, gellir defnyddio'r un busnesau ag yn 2A.LI1. Er enghraifft, mae'n bosibl bod arweinydd tîm mewn archfarchnad fach â strwythur swyddogaethol yn cyflawni rôl wahanol iawn i arweinydd tîm mewn sefydliad gweithgynhyrchu mawr â strwythur matrices neu wastad. Er bod gan fusnesau wahanol strwythurau trefniadol o bosibl, dylai'r dysgwyr ddeall y gall teitlau'r swyddi unigol fod yn debyg ond y gall cyfrifoldebau rolau'r swyddi fod yn wahanol iawn. Argymhellir bod y dysgwyr yn dewis o leiaf un busnes bach sydd â strwythur trefniadol syml er mwyn hwyluso cymariaethau â busnes mwy o faint sydd â strwythur gwahanol a mwy cymhleth.

Ar gyfer 2A.Rh1, gan ddefnyddio eu tystiolaeth ar gyfer 2A.LI1, 2A.LI2 and 2A.T1, bydd angen i'r dysgwyr ddadansoddi effaith strwythur trefniadol ar rolau swyddi a meysydd swyddogaethol mewn busnes dewisedig, gan ddefnyddio enghreifftiau priodol sy'n deillio o'u hymchwil.

Ar gyfer 2B.LI3, bydd angen i'r dysgwyr lunio disgrifiad swydd a manyleb person priodol a manwl ar gyfer swydd benodol. Gallai'r dystiolaeth ddeillio o swydd a roddwyd iddynt i ymchwilio iddi, neu un o'u dewis eu hunain, megis eu swydd ran-amser bresennol. Dylid annog y dysgwyr i ymchwilio i'r swydd mor fanwl â phosibl, er enghraifft trwy drefnu i drafod â'u rheolwr llinell a phobl eraill yn y sefydliad i sicrhau y gellir cael tystiolaeth fanwl a chywir. O ran 2B.T2, gallai'r dysgwyr ddatblygu eu tystiolaeth ar gyfer 2B.LI3 drwy gyfiawnhau pam y bydd y dogfennau maent wedi eu llunio yn hybu recriwtio effeithiol.

Ar gyfer 2B.LI4, bydd angen i'r dysgwyr lunio curriculum vitae a llythyr ymgeisio, ynghyd â chwblhau ffurflen gais er mwyn ymgeisio am rôl swydd addas. Argymhellir eu bod yn cyflawni awdit personol o'u gwybodaeth a'u sgiliau presennol, gan baru'r canlyniadau â chyfleoedd posibl am swyddi addas. Dylid eu hannog i geisio cyngor gan ffynonellau priodol (megis yr athro/athrawes neu wasanaethau cyngor gyrfa) wrth gwblhau eu hawdit personol, er mwyn sicrhau bod y swydd y maent yn paru eu galluoedd â hi yn realistig. Gallai fod yn swydd amser llawn neu ran-amser neu'n lleoliad profiad gwaith. Ar gyfer 2B.T3, gall y dysgwyr ddefnyddio canlyniadau eu hawdit personol yn 2B.LI4 i gyfiawnhau yn eu cais sut mae eu gwybodaeth a'u sgiliau

presennol yn cyfateb i'r rhai sy'n ofynnol yn ôl y disgrifiad swydd a'r fanyleb person. Gallant ddatblygu'r dystiolaeth hon ymhellach yn 2B.Rh2 drwy ddadansoddi bylchau yn eu gwybodaeth a'u sgiliau lle gallai fod angen hyfforddiant neu ddatblygiad pellach arnynt ar gyfer y rôl maent yn ymgeisio amdani. Bydd hyn yn dangos eu gallu i ddeall yn fanwl y wybodaeth a'r sgiliau sy'n ofynnol ynghyd â'r gallu i fod yn wrthrychol ynghylch eu gwybodaeth a'u sgiliau eu hunain.

Ar gyfer 2C.LI5, bydd angen i'r dysgwyr ddarparu rhai atebion priodol i gwestiynau a ofynnir mewn cyfweiliad am rôl swydd benodol. I wneud hyn gellir cynnal cyfweiliad ffug, gyda'r athro/athrawes'n chwarae rôl y cyfwelydd, neu unrhyw sefyllfa addas arall. Mae cyfweiliadau go iawn am leoliadau profiad gwaith yn dderbyniol ar yr amod bod datganiadau gan dystion yn cael eu darparu gan gyfwelwyr allanol. Bydd yn rhaid i'r aseswr ddarparu cofnod arsylwi manwl/datganiad manwl gan dyst sy'n cwmpasu perfformiad y dysgwyr yn y cyfweiliad.

Ar gyfer 2C.T4, bydd angen i'r dysgwyr ddangos ôl ymchwil a pharatoi wrth ddarparu atebion priodol i gwestiynau cyfweiliad am rôl swydd benodol. Dylai'r atebion fod yn fanwl a dangos ôl ymchwil i'r busnes, ymchwil i'r rôl, a pharatoi personol (megis atebion wedi'u paratoi a gwisg briodol).

Ar gyfer 2C.LI6, bydd angen i'r dysgwyr lunio cynllun datblygiad gyrfa personol realistig ar gyfer gyrfa addas. Rhaid iddynt ddewis swydd neu yrfa briodol, ymchwilio i'r sgiliau, y wybodaeth a'r cymwysterau sy'n ofynnol, ac yna llunio cynllun. Bydd angen i'r cynllun gynnwys targedau mesuradwy megis amserlen ar gyfer sut y gallant gyrraedd eu nod. Er enghraifft, os bydd y dysgwyr yn dewis swyddi mewn adnoddau dynol, bydd angen iddynt ymchwilio i'r cymwysterau sy'n ofynnol i fynd i'r proffesiwn a'r profiad sy'n ofynnol ar gyfer rolau swyddi yn y maes swyddogaethol hwnnw. Bydd angen iddynt nodi'r cymwysterau proffesiynol sy'n ofynnol, yr amser a gymerir i ennill y cymwysterau hyn, a ble y gallant astudio. I gyflawni 2C.T5, dylai eu cynllun gyrfa ddangos tystiolaeth o gynllunio ac ymchwil annibynnol.

Ar gyfer 2C.Rh3, bydd angen i'r dysgwyr fyfyrto ar eu perfformiad eu hunain yn y cyfweiliad a gawsant ar gyfer 2C.LI5, a, chan ddefnyddio hyn ac adborth y cyfwelydd, werthuso pa mor addas yw eu cynllun datblygiad gyrfa a diweddarau eu cynllun neu wella arno lle bo'n briodol.

Lefel 1

Ar gyfer 1A.1, bydd angen i'r dysgwyr ddisgrifio pwrpas dau faes swyddogaethol mewn dau fusnes cyferbyniol. Dylent ddewis dau fusnes y gallant eu cyrchu'n hwylus er mwyn ymchwilio i'r meysydd swyddogaethol sy'n bodoli. Gellid annog y dysgwyr i gysylltu â busnes yn uniongyrchol neu drwy ysgrifennu ato i ofyn am wybodaeth. Gellid cysylltu â'r busnes lle maent eisoes yn gweithio'n rhan-amser neu'n cael profiad gwaith. Fel arall gall yr athro/athrawes ddewis busnesau addas i'r dysgwyr gysylltu â hwy.

Ar gyfer 1A.2, bydd angen i'r dysgwyr nodi cyfrifoldebau dwy wahanol rôl swydd mewn busnes dewisedig. Gellir defnyddio un o'r busnesau a ddefnyddiwyd ar gyfer 1A.1.

Ar gyfer 1B.3, bydd angen i'r dysgwyr lunio disgrifiad swydd ar gyfer swydd benodol a roddwyd iddynt i ymchwilio iddi, neu un o'u dewis eu hunain megis swydd ran-amser bresennol. Dylid annog y dysgwyr i ymchwilio i'r swydd mor fanwl â phosibl, er enghraifft trwy drefnu i drafod â'r rheolwr llinell a phobl eraill yn y busnes i sicrhau bod modd llunio disgrifiad swydd cywir a manwl.

Ar gyfer 1B.4, bydd angen i'r dysgwyr lunio curriculum vitae a llythyr ymgeisio er mwyn ymgeisio am rôl swydd addas. Gall y llythyr fod yn sylfaenol, ond dylid cynnwys manylion digonol yn y CV a'i gyflwyno mewn fformat busnes proffesiynol. Gellid darparu templed neu CV enghreifftiol i'r dysgwyr yn ganllaw. Mae'n rhaid i'r rôl swydd a ddewisir fod yn un realistig ac mae'n bosibl y bydd angen rhoi cyfarwyddyd. Er enghraifft, gallai'r athro/athrawes ddarparu dewis o hysbysebion lleol addas a allai fod yn swyddi amser llawn neu ran-amser neu'n lleoliadau profiad gwaith.

Ar gyfer 1C.5, bydd angen i'r dysgwyr ddarparu rhai atebion priodol i gwestiynau a ofynnir mewn cyfweiliad am rôl swydd benodol.

Ar gyfer 1C.6, bydd angen i'r dysgwyr lunio cynllun datblygiad gyrfa personol sylfaenol. Argymhellir eu bod yn cwblhau awdit o'u sgiliau personol er mwyn rhoi ffocws i'w cynlluniau a'u dyheadau ar gyfer y dyfodol cyn cwblhau gofynion tystiolaeth y maen prawf hwn.

Awgrymiadau ar gyfer aseiniadau

Mae'r tabl isod yn dangos rhaglen o amlinelliadau aseiniadau posibl sy'n cwmpasu'r meini prawf asesu. Arweiniad yw hwn, ac awgrymir bod canolfannau naill ai'n ysgrifennu eu haseiniadau eu hunain neu'n addasu unrhyw aseiniadau y byddwn ni'n eu darparu i gwrdd ag anghenion ac adnoddau lleol.

Meini prawf sy'n cael eu cwmpasu	Aseiniad	Senario	Tystiolaeth asesu
1A.1, 1A.2, 2A.LI1, 2A.LI2, 2A.T1, 2A.Rh1	Rolau Swyddi a Swyddogaethau mewn Busnes	Rydych yn gweithio i ymgynghoriaeth recriwtio. Rydych wedi cael y dasg o lunio gwybodaeth ar gyfer darpar weithwyr. I wneud hyn, bydd angen ichi ymchwilio i rolau a meysydd swyddogaethol mewn dau fusnes cyferbyniol sydd â gwahanol strwythurau trefniadol. Bydd angen ichi ddisgrifio cyfrifoldebau dwy rôl swydd ac egluro pwrpas y gwahanol feysydd swyddogaethol, gan eu cymharu a dadansoddi effaith y strwythur trefniadol ar y rolau swyddi a'r meysydd swyddogaethol. Rhaid i'ch gwaith gyfeirio at enghreifftiau o fusnesau go iawn.	Cyflwyniad/taflen Adborth gan athrawon/cymheiriaid

Meini prawf sy'n cael eu cwmpasu	Aseiniad	Senario	Tystiolaeth asesu
<p>1B.3, 1B.4, 1C.5, 1C.6, 2B.LI3, 2B.LI4, 2C.LI5, 2C.LI6, 2B.T2, 2B.T3, 2C.T4, 2C.T5, 2B.Rh2, 2C.Rh3</p>	<p>Recriwtio ac Ymgeisio am Swydd a Chynllunio Gyrfa</p>	<p>Byddwch yn cyflawni dwy rôl ar gyfer yr aseiniad hwn. Yn y rôl gyntaf rydych yn gweithio yn adran adnoddau dynol busnes ac yn gyfrifol am baratoi dogfennau recriwtio. Bydd y gwaith yn cynnwys llunio manyleb person a disgrifiad swydd manwl er mwyn hysbysebu swydd wag benodol.</p> <p>Yn yr ail rôl, byddwch yn dewis ac yn ymgeisio am swydd benodol. Bydd angen ichi lunio curriculum vitae a llythyr ymgeisio, a chwblhau ffurflen gais er mwyn ymgeisio am rôl swydd addas. Hefyd byddwch yn paratoi ar gyfer cyfweiliad ac yn cael cyfweiliad am y swydd wag rydych wedi ymgeisio amdani.</p> <p>Ar ôl bod yn rhan o'r broses gyfweld ac ar ôl cael amser i ystyried eich llwybr gyrfa yn y dyfodol, byddwch yn llunio cynllun datblygiad gyrfa.</p>	<p>Cwblhau'r dogfennau angenrheidiol Angen cofnod arsylwi/datganiad gan dyst o'r cyfweiliadau Cynllun unigol</p>

