

# Unedau

Yn y ddogfen hon ceir cynnwys unedau Tystysgrif a Thystysgrif Estynedig 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 mewnlol 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](http://www.btec.co.uk/firsts)).

Gweler hefyd [www.btec.co.uk/keydocuments](http://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](http://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><b>Nod dysgu A: Dod i wybod sut y gall tueddiadau a'r amgylchedd busnes presennol effeithio ar fusnes</b></p>
<p><b>Testun A.1 Dod o hyd i wybodaeth</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ffynonellau gwybodaeth, e.e. papurau newydd dalen lydan a phapurau newydd lleol, cyfnodolion proffesiynol a masnach, gwefannau, a sefydliadau rhwydweithio busnes</li> <li>• Dibynadwyedd y ffynonellau, eu gogwydd a pha mor gyfredol ydynt</li> </ul> <p><b>Testun A.2 Ffactorau i'w hystyried yn yr amgylchedd busnes presennol</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Ffactorau lleol – lleoliad busnes, gofynion o ran adnoddau, e.e. safle, staff, offer, lleoliad cyflenwyr, cystadleuwyr a chwsmeriaid</li> <li>• Effaith ffactorau – ar grŵp targed dethol o gwsmeriaid, perthnasedd i'r fenter fusnes a gynigir</li> </ul> <p><b>Testun A.3 Tueddiadau sy'n effeithio ar fusnes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tueddiadau cymdeithasol, e.e.: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ newidiadau o ran y boblogaeth, disgwyliad oes hwy</li> <li>○ aelwydydd a theuluoedd, e.e. mwy o gyplau yn cyd-fyw</li> <li>○ addysg, e.e. cynyddu cyflawniadau ar lefel TGAU</li> <li>○ y farchnad lafur, e.e. cynnydd mewn gweithio hyblyg</li> <li>○ cynnydd o ran teithio i'r gwaith e.e. oriau cymudo hwy</li> </ul> </li> <li>• Tueddiadau technoleg, e.e. cynnydd yn y defnydd o dechnoleg gwybodaeth a datblygiadau o ran teleffoni a'r we</li> <li>• Tueddiadau amgylcheddol, e.e. cynnydd mewn ynni adnewyddadwy ac ailgylchu</li> <li>• 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</li> </ul> <p><b>Testun A.4 Maint a math y busnes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Micro-fusnesau – hyd at 9 o staff</li> <li>• BBaCh (busnesau bach a chanolig): <ul style="list-style-type: none"> <li>○ busnesau bach – rhwng 10 a 49 o staff</li> <li>○ busnesau canolig – rhwng 50 a 249 o staff</li> </ul> </li> <li>• Busnesau mawr – mwy na 250 o staff</li> <li>• Busnesau cychwynnol a busnesau presennol</li> </ul>

**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 Llunio cynllun cychwynnol ar gyfer syniad busnes**

- Llunio 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 refeniw a gwneud elw wrth weithredu: bydd y model yn cynnwys elfennau a swyddogaethau'r busnes, yn ogystal â'r refeniw 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
<b>Nod dysgu A: Dod i wybod sut y gall tueddiadau a'r amgylchedd busnes presennol effeithio ar fusnes</b>			
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. *	
<b>Nod dysgu B: Cynllunio syniad ar gyfer busnes newydd</b>			
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
<b>Nod dysgu C: Cyflwyno model busnes ar gyfer busnes cychwynnol</b>			
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 amlinelliad 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 ymgrych 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

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

### 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

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

**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 argymhell 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 allanfeydd, 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, tôn 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, tôn 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
<b>Nod dysgu A: Deall sut mae busnesau yn darparu gwasanaeth cwsmeriaid</b>			
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
<b>Nod dysgu B: Arddangos sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid priodol mewn gwahanol sefyllfaoedd</b>			
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 ymchwil 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.T5, 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 rhyngwrwyd 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

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

**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 gynnyrch
- 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
<b>Nod dysgu A: Archwilio rôl staff gwerthu</b>			
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
<b>Nod dysgu B: Arddangos prosesau a sgiliau gwerthu personol</b>			
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, proffidoldeb, 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 creu 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 rhyngwrd 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><b>Nod dysgu A: Archwilio strwythur a threfniadaeth busnes adwerthu</b></p> <p><b>Testun A.1 Natur adwerthu, gan gynnwys:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• diffiniadau</li> <li>• y berthynas rhwng cyfanwerthu a gweithgynhyrchu</li> <li>• y gadwyn gyflenwi</li> <li>• 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</li> </ul> <p><b>Testun A.2 Is-sectorau adwerthu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Is-sectorau'r diwydiant adwerthu sy'n gysylltiedig â chynnyrch, e.e. modurrol, dillad, nwyddau trydanol, bwydydd, esgidiau, crefft cartref (DIY), nwyddau'r cartref (<i>homewares</i>), cerddoriaeth a fideo, siopau arbenigol, gofal personol, nwyddau ail-law</li> </ul> <p><b>Testun A.3 Perchenogaeth busnes adwerthu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mathau o berchenogaeth ar fusnesau o wahanol faint mewn gwahanol is-sectorau adwerthu, e.e. unig fasnachwyr, partneriaethau, cwmnïau cyfyngedig, cwmnïau cyhoeddus cyfyngedig, masnachfreintiau</li> </ul> <p><b>Testun A.4 Allfeydd adwerthu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul> <p><b>Testun A.5 Adwerthu nad yw'n digwydd mewn allfeydd</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul> <p><b>Testun A.6 Lleoliad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lleoliadau busnesau adwerthu, e.e. dinas/tref, y tu allan i'r dref, ardal, parciau adwerthu, prif leoliadau, lleoliadau eilaidd</li> </ul> <p><b>Testun A.7 Swyddi mewn busnes adwerthu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul> <p><b>Testun A.8 Cefnogi busnesau adwerthu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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)</li> </ul> <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
<b>Nod dysgu A: Archwilio strwythur a threfniadaeth busnes adwerthu</b>			
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
<b>Nod dysgu B: Ymchwilio i'r berthynas rhwng busnes adwerthu a'r amgylchedd allanol</b>			
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 mewnol*.

### 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 rhyngwrwyd), 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

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

**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 arlwy, 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
<b>Nod dysgu A: Deall pwrpas darparu cefnogaeth fusnes</b>			
1A.1 Nodi mathau o gefnogaeth fusnes mewn dau fusnes cyferbyniol.	2A.LI1 Egluro pwrpas gwahanol fathau o gefnogaeth fusnes mewn dau fusnes cyferbyniol.		
<b>Nod dysgu B: Defnyddio offer swyddfa'n ddiogel at wahanol bwrpasau</b>			
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
<b>Nod dysgu C: Trefnu a darparu cefnogaeth ar gyfer cyfarfodydd</b>			
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 cynulleidfada 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

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

# Uned 9: Egwyddorion Marchnata

Lefel: **1 a 2**

Math o uned: **Gorfodol**

Oriau dysgu dan arweiniad: **30**

Dull asesu: **Allanol**

---

## Cyflwyniad i'r uned

Proses a ddefnyddir gan fusnesau yw marchnata. Mae'r broses yn dechrau drwy ddod i ddeall anghenion a disgwyladau cwsmeriaid yn awr ac yn y dyfodol. Wedyn mae'n symud ymlaen ac yn hoelio sylw ar sut y gall anghenion y cwsmeriaid hyn gael eu diwallu gan wneud elw ar yr un pryd. Bydd yr uned hon yn gofyn pam y mae marchnata mor bwysig ac yn ystyried sut mae busnesau'n defnyddio ymchwil i'r farchnad i wneud penderfyniadau allweddol.

Y broses farchnata oedd yn gyfrifol am benderfyniad Tesco i lansio yn America yn 2007. Yn sgil ymchwil i'r farchnad, dysgodd gweithredwyr y cwmni fod bwllch yn y farchnad ar gyfer siopau bwydydd bychain a werthai ystod o brydau parod. Erbyn hydref 2011 roedd mwy na 175 o siopau Tesco ledled America.

Marchnata hefyd a arweiniodd Microsoft i'r farchnad gêmiau consol. Nododd ymchwil y cwmni fod potensial twf sylweddol yn y farchnad gwerthu gêmiau i oedolion ifanc. O ganlyniad i'r strategaeth farchnata hon, bellach mae Microsoft yn datblygu i fod yn fygythiad sylweddol i gwmnïau fel Sony a Nintendo, sydd wedi hen sefydlu yn y maes ond a fu'n arafach yn gweld y cyfle roedd y farchnad oedolion ifanc yn ei gyflwyno.

Yn yr uned hon byddwch yn ystyried pam y mae cwmnïau'n cynnal gweithgareddau marchnata. Byddwch yn rhoi sylw i wahanol fathau o farchnadoedd targed a sut mae gweithgareddau marchnata'n amrywio yn y meysydd hyn. Byddwch yn ymchwilio i'r gwahanol ffyrdd y mae busnesau'n ceisio deall anghenion marchnad. Bydd hyn yn cynnwys edrych ar sut mae data ymchwil yn cael ei gasglu a sut y gellir ei ddadansoddi i greu gwybodaeth fusnes ddefnyddiol.

Yn olaf, byddwch yn rhoi sylw i'r broses bwysig o ddatblygu a monitro gweithgareddau marchnata a strategaeth farchnata. Byddwch yn ystyried pwysigrwydd y gymysgedd farchnata ac yn dysgu sut y caiff ei chymhwyso ar draws gwahanol farchnadoedd.

## Nodau dysgu

Yn yr uned hon byddwch yn:

- A archwilio'r rôl sydd gan farchnata mewn busnesau
- B ystyried sut mae busnesau'n defnyddio ymchwil i'r farchnad i wneud penderfyniadau marchnata
- C archwilio'r defnydd o'r gymysgedd farchnata.

## Nodau dysgu a chynnwys yr uned

<b>Beth sydd angen ei ddysgu</b>
<b>Nod dysgu A: Archwilio'r rôl sydd gan farchnata mewn busnesau</b>
<p><b>Testun A.1 Egwyddorion marchnata</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffiniad o farchnata</li> <li>• Pam y mae marchnata'n bwysig i fusnesau, gan gynnwys sut mae'n cael ei ddefnyddio i ennill cyfran o'r farchnad, i gynyddu ymwybyddiaeth o frand, ac i hybu teyrngarwch gan gwsmeriaid</li> <li>• Sut mae busnesau'n defnyddio marchnata, gan gynnwys:       <ul style="list-style-type: none"> <li>○ i ddeall anghenion cwsmeriaid</li> <li>○ i achub y blaen ar gystadleuwyr</li> <li>○ i gyfathrebu'n effeithiol â'r cyhoedd</li> <li>○ i gynyddu gwerthiannau a phroffidioldeb</li> </ul> </li> <li>• Deall cyfraniad marchnata at gyflawni amcanion corfforaethol</li> <li>• Deall y defnydd o amcanion CAMPUS (cyraeddadwy, amserol, mesuradwy, penodol, uchelgeisiol, synhwyrol) mewn cynllun marchnata</li> </ul> <p><b>Testun A.2 Beth yw marchnad?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gallu nodi mathau o farchnad, gan gynnwys Busnes i Fusnes (B2B) a Busnes i Ddefnyddiwr (B2C)</li> <li>• Deall goblygiadau'r farchnad a dargedwyd ar gyfer y math o weithgareddau marchnata a gynhelir</li> <li>• Deall y gwahaniaeth rhwng:       <ul style="list-style-type: none"> <li>○ cwsmer a defnyddiwr</li> <li>○ marchnadoedd gwasanaethau a nwyddau</li> <li>○ marchnadoedd nwyddau traul a chyfalaf</li> </ul> </li> <li>• Gallu nodi a diffinio:       <ul style="list-style-type: none"> <li>○ marchnadoedd arbenigol a thorfol</li> <li>○ busnesau sy'n gyfeiriedig at y farchnad/y cynnyrch</li> </ul> </li> <li>• Deall gwahanol fathau o fodolau busnes gan gynnwys rhai marchnata, gwerthu a hysbysebu</li> <li>• Deall sut mae gogwydd busnes yn effeithio ar ei ddewis o ran model marchnata, gwerthu a hysbysebu</li> </ul> <p><b>Testun A.3 Egwyddorion brandio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deall pwysigrwydd brandio i fusnes o ran cynnig rhywbeth arbennig i farchnad ddewisedig</li> <li>• Deall gwahanol ddimensiynau brand arbennig, gan gynnwys defnyddio logos, lliwiau, symbolau, delweddau, a chymeradwyaeth gan enwogion</li> <li>• Deall sut y gall busnes fod ar ei ennill drwy greu brandiau, gan gynnwys helaethu'r busnes, gwerth a phersonoliaeth</li> </ul>



**Beth sydd angen ei ddysgu****Nod dysgu B: Ystyried sut mae busnesau'n defnyddio ymchwil i'r farchnad i wneud penderfyniadau marchnata****Testun B.1 Ymchwilio i'r farchnad**

- Mathau a ffynonellau data, gan gynnwys:
  - cynradd ac eilaidd
  - meintiol ac ansoddol
- Deall y defnydd o wahanol fathau o ddata i gefnogi gweithgareddau marchnata, gan gynnwys:
  - data meintiol ac ansoddol:
    - deall tueddiadau a gwneud rhagfynegiadau
    - nodi meysydd o ddiddordeb neu fylchau yn y farchnad
    - dulliau casglu, yn cynnwys ymchwil ddesg, holiaduron, cyfweiliadau
  - data mewnlol ac allanol:
    - meincnodi er mwyn cymharu â chystadleuwyr
    - i lunio SWOT a PESTLE (dadansoddi sefyllfaol)
- Deall y defnydd o ddadansoddi sefyllfaol wrth wneud penderfyniadau marchnata, ynghyd â'r manteision sy'n perthyn iddo

**Testun B.2 Defnyddio ymchwil i'r farchnad mewn busnesau**

- Deall pwrpas ymchwil a dadansoddi, gan gynnwys:
  - nodi marchnadoedd targed – canfod bwch yn y farchnad ar sail cryfderau a gwendidau canfyddedig yr hyn sydd ar gael ar hyn o bryd
  - nodi gweithgareddau cystadleuwyr
  - deall ymddygiad defnyddwyr a'r hyn sy'n eu hysgogi – sut mae arferion busnes cyfredol yn cydweddu ag anghenion a dyheadau cwsmeriaid a sut y bydd cwsmeriaid yn ymateb i'r hyn sydd gan y busnes i'w gynnig?
  - nodi tueddiadau yn y farchnad – gwerth marchnad (refeniw gwerthiannau) a pha mor gyflym y mae'n tyfu, lefel y gystadleuaeth yn y farchnad, a faint o gynnyrch sydd yn y farchnad

**Testun B.3 Gwerth ymchwil i'r farchnad i fusnesau**

- Deall sut mae dehongli canfyddiadau ymchwil allweddol i ategu penderfyniadau marchnata sy'n ymwneud â:
  - maint y farchnad – yn ôl gwerth, cynnyrch/brand, cwsmeriaid
  - twf y farchnad – goblygiadau marchnadoedd sy'n tyfu'n gyflym ac yn araf
  - cyfran o'r farchnad – cysylltiadau â marchnata torfol ac arbenigol
- Deall pa mor ddymunol yw gwahanol lefelau o gyfran o'r farchnad
- Deall sut mae nodi cyfleoedd a bygythiadau allanol – gwleidyddol, economaidd, cymdeithasol, technolegol, cyfreithiol ac amgylcheddol (dadansoddiad PESTLE)

**Beth sydd angen ei ddysgu****Nod dysgu C: Archwilio'r defnydd o'r gymysgedd farchnata****Testun C.1 Deall gwahanol elfennau'r gymysgedd farchnata (y '4 P')**

- Cynnyrch, yn cynnwys:
  - cynnyrch craidd ac estynedig
  - Pwynt Gwerthu Unigryw
  - camau cylch bywyd y cynnyrch – datblygu, cyflwyno, tyfu, aeddfedu, dirywio
  - llunio portffolios a'r goblygiadau i'r busnesau sy'n eu cynnal
- Pris, yn cynnwys:
  - strategaethau prisio – cost ac elw, ychwanegiad (prisio), prisio cystadleuol, (prisio) sgimio, (prisio) treiddio
  - manteision ac anfanteision gwahanol strategaethau prisio
  - hyblygrwydd y galw
- Lle, yn cynnwys:
  - o fewn y farchnad
  - sianeli dosbarthu
  - lleoliad mewn sianel ddosbarthu
  - ffactorau lleoliad ar gyfer busnes ffisegol
  - e-fasnach
  - perthnasedd sianeli i'r math o fusnes a'i faint
- Hyrwyddo, yn cynnwys:
  - y gymysgedd hyrwyddo
  - cyllideb hyrwyddo
  - sianeli hyrwyddo
  - marchnata feirydol, gan gynnwys defnyddio cyfryngau cymdeithasol
  - hyrwyddo 'uwchlaw'r llinell' ac 'islaw'r llinell'
  - hysbysebu *guerrilla*
- Deall pwysigrwydd cael cysondeb rhwng gwahanol elfennau'r gymysgedd farchnata
- Deall y gwahaniaeth rhwng e-fusnes ac e-fasnach
- Deall manteision e-fusnes ac e-fasnach

**Testun C.2 Ffactorau sy'n effeithio ar y gymysgedd farchnata**

- Deall pwysigrwydd gwahanol ddylanwadau ar y gymysgedd farchnata, gan gynnwys:
  - technoleg
  - materion economaidd
  - materion diwylliannol
  - materion cymdeithasol
  - materion moesegol
  - materion gwleidyddol
- Deall sut mae gwerthuso effeithiolrwydd y gymysgedd farchnata sydd gan fusnes, gan gynnwys a yw amcanion penodol, CAMPUS (cyraeddadwy, amserol, mesuradwy, penodol, uchelgeisiol, a synhwyrol) wedi cael eu cyflawni

## **Arweiniad i athrawon**

### **Adnoddau**

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

### **Canllaw asesu**

Caiff yr uned hon ei hasesu'n allanol drwy arholiad papur.

Rhaid i'r dysgwyr gael eu hasesu o dan amodau arholiad.

Bydd pob cwestiwn yn y papur arholiad yn orfodol.

Caiff yr arholiad ei osod a'i farcio gan Pearson.

Mae'r arholiad yn para am awr a hanner, ac mae'n cynnwys 50 o farciau.



# Uned 10: Defnyddio Dogfennau Busnes

Lefel: **1 a 2**

Math o uned: **Dewisol arbenigol**

Oriau dysgu dan arweiniad: **30**

Dull asesu: **Mewnol**

---

## Cyflwyniad i'r uned

Mae busnesau'n dibynnu i raddau helaeth ar allu rheolwyr a staff i lunio dogfennau cywir a chyson sydd wedi eu cyflwyno'n dda. Mae angen systemau cyfathrebu ysgrifenedig effeithiol ar fusnes er mwyn sicrhau bod y negeseuon iawn yn cael eu cyfleu i'w staff, eu cwsmeriaid, eu cyflenwyr a rhanddeiliaid eraill. Yn yr uned hon byddwch yn rhoi sylw i'r rhesymau pam y mae ysgrifennu busnes effeithiol yn dal i fod yn rhan hanfodol o lwyddiant busnes ac yn dod i ddeall pam y mae angen cyfathrebu'n ysgrifenedig o hyd – hyd yn oed yn y swyddfeydd 'di-bapur' honedig sy'n bodoli heddiw.

Byddwch yn edrych ar sut mae gwahanol ddogfennau'n cael eu defnyddio at wahanol bwrpasau mewn busnes. Er enghraifft, bydd cyfathrebu mewnol yn effeithio ar wahanol feysydd swyddogaethol busnes, ar draws meysydd rheoli a rhwng timau sydd i gyd yn gweithio tuag at gyflawni nodau ac amcanion penodedig busnes.

Ar y llaw arall, bydd cyfathrebu allanol yn effeithio ar gwsmeriaid, cyflenwyr, cyfranddeiliaid, a rhanddeiliaid eraill. Bydd cyfathrebu ysgrifenedig da o gymorth i unrhyw fusnes gyfleu delwedd positif i'r byd. Gall enw da busnes ddiodeff o achos cyhoeddusrwydd gwael os caiff cyfathrebu â rhanddeiliaid allanol ei ysgrifennu'n wael.

Yn yr uned hon byddwch yn datblygu eich gwybodaeth a'ch dealltwriaeth o'r ffurfiau mwyaf priodol o gyfathrebu ysgrifenedig er mwyn cyfleu negeseuon i gynulleidfaoedd mewnol, rhanddeiliaid allanol, a'r cyhoedd. Byddwch yn dod i ddeall bod natur gyfrinachol i rywfaint o'r cyfathrebu ysgrifenedig mewn unrhyw fusnes, ac yn dysgu sut mae cydymffurfio â'r gofynion cyfrinachedd bob tro y byddwch yn llunio dogfennau ysgrifenedig. Hefyd byddwch yn datblygu'r sgiliau sydd eu hangen i greu cyfathrebiadau busnes at wahanol bwrpasau – a byddwch yn cael cyfle i roi'r sgiliau hyn ar waith. Bydd datblygu sgiliau cyfathrebu ysgrifenedig da yn eich helpu i fod yn fwy effeithiol wrth astudio ac yn eich dewis rôl yn y gwaith yn y pen draw.

## Nodau dysgu

Yn yr uned hon byddwch yn:

- A gwybod beth yw pwrpas cyfathrebu ysgrifenedig mewn cyd-destunau busnes
- B cynllunio a dewis dogfennau busnes priodol er mwyn cyfathrebu mewn gwahanol gyd-destunau busnes
- C llunio dogfennau busnes er mwyn cyfathrebu mewn busnes.

## Nodau dysgu a chynnwys yr uned

<b>Beth sydd angen ei ddysgu</b>
<b>Nod dysgu A: Gwybod beth yw pwrpas cyfathrebu ysgrifenedig mewn cyd-destunau busnes</b>
<p><b>Testun A.1 Pwrpasau a fformatiau gwahanol fathau o ddogfennau busnes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pwrpasau, e.e. rhoi gwybodaeth, cadarnhau, hyrwyddo, rhoi cyfarwyddyd, gwneud cais</li> <li>• Mathau o ddogfennau busnes, e.e. llythyrau, memos, e-byst, hysbysiadau, agendau, cofnodion, archebion prynu, anfonebau, siartiau trefniadaeth, siartiau llif, taflenni, datganiadau i'r wasg, ymgyrch bostio</li> <li>• Fformatiau, e.e. ysgrifennu â llaw, electronig, prosesu geiriau, testun, rhithiol</li> </ul> <p><b>Testun A.2 Dylanwad gwahanol gyd-destunau busnes ar y defnydd o ddogfennau busnes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dogfennau ffurfiol ac anffurfiol a ddefnyddir ar gyfer cyfathrebu mewn cyd-destun busnes, e.e. ar gyfer cyfarfodydd, hysbysiadau, adroddiadau, ymholiadau technegol, cyfathrebu â goruchwylydd, cydweithwyr, cyflenwyr a chwsmeriaid, cwynion, cyflwyniadau, cyfrinachedd</li> <li>• Dylanwad cynulleidfaedd mewnol, rhanddeiliaid allanol, a'r cyhoedd ar y defnydd o wahanol ddogfennau busnes</li> <li>• Dewis dogfennau priodol sy'n addas i'r cyd-destun busnes</li> <li>• Effaith cyfathrebu ysgrifenedig effeithiol ac aneffeithiol mewn busnesau</li> </ul>
<b>Nod dysgu B: Cynllunio a dewis dogfennau busnes priodol er mwyn cyfathrebu mewn gwahanol gyd-destunau busnes</b>
<p><b>Testun B.1 Cynllunio a dewis dogfennau busnes priodol</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ffactorau i'w hystyried: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ anghenion y gynulleidfa, e.e. rheolwr llinell, cydweithiwr, cwsmer</li> <li>○ costau ac argaeledd adnoddau, e.e. meddalwedd priodol</li> <li>○ y cyflymder a'r brys sy'n ofynnol</li> <li>○ yr angen am gynllunio ymchwil a chasglu gwybodaeth ar gyfer cynnwys dogfennau ffurfiol, e.e. adroddiadau</li> <li>○ dewis addas o ran geirfa, tôn, eglurder, gwenogluniau, fformat ac arddull cyflwyno</li> <li>○ sianel gyfathrebu, e.e. mewnol, allanol, fertigol, llorweddol, lletraws</li> <li>○ eglurder iaith – mynegai Fog, nod crisial am eglurder</li> <li>○ cyfrinachedd, e.e. defnyddio dulliau priodol o gyfathrebu i gyfleu negeseuon cyfrinachol, delio â materion cyfrinachol mewn modd sensitif, deall deunydd a allai fod yn gyfrinachol, e.e. diogelu data</li> <li>○ cadw cofnodion ar gyfer gofynion archwilio – copïau a thystiolaeth, e.e. cydymffurfio â gofynion deddfwriaethol a rheoliadol</li> </ul> </li> </ul>

**Beth sydd angen ei ddysgu****Nod dysgu C: Llundio dogfennau busnes er mwyn cyfathrebu mewn busnes****Testun C.1 Camau sy'n gysylltiedig â llunio dogfennau busnes**

- Creu, golygu a fformatio testun
- Defnyddio gwahanol fformatiau ac arddulliau, e.e. ffontiau, penawdau, delweddau, tudalennu, a phenynnau a throedynnau priodol
- Drafftio ac ail-ddrafftio i sicrhau cywirdeb, eglurder, a chysondeb
- Prawfddarllen
- Defnyddio cynlluniau safonol/priodol – dilyn arddull fewnol, defnyddio templedi
- Addas i'r pwrpas – defnyddio dogfennau sy'n briodol i'r dasg ac i wahanol gynulleidfaoedd (mewnol ac allanol)
- Defnyddio iaith dechnegol, gwybodaeth graffigol, a chonfensiynau perthnasol, gan osgoi jargon
- Cofnodi ac adrodd, e.e. cadw cofnodion cywir a chyflawn o gyfarfodydd a/neu gamau y cytunwyd arnynt, a llunio adroddiadau cywir, manwl a chryno
- Copïo dogfennau, yn cynnwys:
  - mathau o offer ar gyfer gwneud copïau, e.e. llungopiwr, sganiwr, peiriant ffacs, argraffydd
  - dilyn cyfarwyddiadau'r gweithgynhyrhydd a gofynion iechyd a diogelwch wrth ddefnyddio offer
  - cynhyrchu'r nifer cywir o gopïau
  - gwirio ansawdd y copïau
  - gwastraffu cyn lleied o bapur â phosibl
  - didoli neu glymu copïau'n ddiogel ac yn y drefn gywir
  - problemau offer arferol, e.e. cyfnewid papur neu'r arlliwyydd, clirio blociadau papur
- Gweithio o fewn fframiau amser penodol i gadw at derfynau amser
- Sicrhau bod dogfennau'n cyrraedd y gynulleidfa a fwriedir, e.e. post, e-bost, tracio dogfennau

## Meini prawf asesu

Lefel 1	Lefel 2 Llwyddo	Lefel 2 Teilyngdod	Lefel 2 Rhagoriaeth
<b>Nod dysgu A: Gwybod beth yw pwrpas cyfathrebu ysgrifenedig mewn cyd-destunau busnes</b>			
1A.1 Nodi pedair dogfen fusnes wahanol a ddefnyddir mewn busnes dewisedig.	2A.LI1 Disgrifio pwrpas pedair dogfen fusnes wahanol a ddefnyddir mewn busnes dewisedig. #	2A.T1 Cymharu pwrpas dogfennau ffurfiol ac anffurfiol o wahanol gyd-destunau busnes mewn busnes dewisedig. #	2A.Rh1 Gwerthuso effaith cyfathrebu ysgrifenedig mewn gwahanol gyd-destunau busnes mewn busnes dewisedig. #
1A.2 Amlinellu'r cyd-destunau busnes sy'n dylanwadu ar fformat pedair dogfen fusnes mewn busnes dewisedig. #	2A.LI2 Egluro sut mae'r cyd-destun busnes yn dylanwadu ar fformat pedair dogfen fusnes mewn busnes dewisedig. #		



Lefel 1	Lefel 2 Llwyddo	Lefel 2 Teilyngdod	Lefel 2 Rhagoriaeth
<b>Nod dysgu B: Cynllunio a dewis dogfennau busnes priodol er mwyn cyfathrebu mewn gwahanol gyd-destunau busnes</b>			
1B.3 Rhestru'r ffactorau sydd i'w hystyried wrth gynllunio a dewis dogfennau busnes priodol mewn pedwar cyd-destun busnes gwahanol.	2B.LI3 Disgrifio'r ffactorau sydd i'w hystyried wrth gynllunio a dewis dogfennau busnes priodol mewn pedwar cyd-destun busnes gwahanol.	2B.T2 Cymharu effeithiolrwydd dogfennau busnes o ran diwallu anghenion gwahanol gynulleidfaoedd mewn pedwar cyd-destun busnes gwahanol. #	2B.Rh2 Gwerthuso effeithiolrwydd dogfennau busnes o ran diwallu anghenion cyfrinachedd a gofynion archwilio. #
1B.4 Amlinellu addasrwydd dogfennau busnes o ran diwallu anghenion y gynulleidfa mewn pedwar cyd-destun busnes gwahanol. #	2B.LI4 Egluro addasrwydd dogfennau busnes o ran diwallu anghenion y gynulleidfa mewn pedwar cyd-destun busnes gwahanol, yn cynnwys yr angen am gyfrinachedd. #		

Lefel 1	Lefel 2 Llwyddo	Lefel 2 Teilyngdod	Lefel 2 Rhagoriaeth
<b>Nod dysgu C: Llunio dogfennau busnes er mwyn cyfathrebu mewn busnes</b>			
1C.5 Llunio dwy ddogfen fusnes gwahanol eu math i gefnogi tasgau busnes ar gyfer cyfathrebu mewnol mewn busnes dewisedig. #	2C.LI5 Llunio tair dogfen fusnes gywir gwahanol eu math i gefnogi tasgau busnes ar gyfer cyfathrebu mewnol mewn busnes dewisedig. #	2C.T3 Asesu'r ffactorau a ddylanwadodd ar lunio dogfennau mewnol ac allanol, gan gynnwys cyrraedd y gynulleidfa a fwriedir erbyn y terfynau amser y cytunwyd arnynt. #	2C.Rh3 Cyfiawnhau addasrwydd dogfennau mewnol ac allanol a luniwyd o ran diwallu anghenion y gynulleidfa a fwriedir #
1C.6 Llunio dwy ddogfen fusnes gwahanol eu math i gefnogi tasgau busnes ar gyfer cyfathrebu allanol mewn busnes dewisedig. #	2C.LI6 Llunio tair dogfen fusnes gywir gwahanol eu math i gefnogi tasgau busnes ar gyfer cyfathrebu allanol mewn busnes dewisedig. #		

\*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*.

Ar gyfer yr uned hon mae'n ofynnol i'r dysgwyr ddangos tystiolaeth bod ganddynt ddealltwriaeth o bwrpas cyfathrebu ysgrifenedig a'r mathau ohono a ddefnyddir ym myd busnes, a gwybod sut mae llunio dogfennau sy'n addas i'r pwrpas, gan ddefnyddio iaith a fformatiau priodol.

I gyflawni'r holl feini prawf asesu, bydd yn rhaid i'r dysgwyr ymchwilio i'r dogfennau busnes a ddefnyddir mewn busnes dewisedig – gellir defnyddio'r ganolfan neu fusnes allanol.

### Lefel 2

Ar gyfer lefel 2, bydd yn ofynnol i'r dysgwyr ddangos tystiolaeth eu bod yn gallu llunio dogfennau mewnol ac allanol priodol a chywir sy'n addas i'r pwrpas, gan ddefnyddio iaith a fformatiau priodol.

I gyflawni 2A.LI1, bydd angen i'r dysgwyr ddisgrifio pwrpas pedair dogfen wahanol a ddefnyddir mewn busnes dewisedig. Gellid cyflwyno'r dystiolaeth ar ffurf tabl neu drwy boster sy'n disgrifio'r math o ddogfen, ei phwrpas, y cyd-destun y byddai'n cael ei defnyddio ynddo, a'r fformat mwyaf priodol ar gyfer y cyd-destun hwnnw. Gellid cyfuno hyn â 2A.LI2, lle dylai'r dysgwyr gymhwyso eu gwybodaeth a rhoi enghreifftiau i egluro sut mae'r cyd-destun busnes yn dylanwadu ar fformat y pedair dogfen. Er enghraifft, mae'n bosibl mai pwrpas hysbysiad ar ffurf prosesu geiriau yn y swyddfa gyfrifon fyddai rhoi cyfarwyddyd i staff ynghylch sut mae defnyddio darn o offer megis llungopiwr. Dylai'r cyd-destunau fod yn dderbyniol o ran bod yn ddigon gwahanol i'w gilydd, ac ni ddylid eu cyfyngu i gyd i gyfathrebu o fewn y swyddfa ag aelodau o staff y swyddfa. Wedyn gellid datblygu hyn ar gyfer 2A.T1 drwy ddewis o leiaf ddau gyfathrebiad ffurfiol a dau anffurfiol mewn gwahanol gyd-destunau busnes a chymharu eu pwrpas.

Ar gyfer 2A.Rh1, dylai'r dysgwyr werthuso effaith cyfathrebu ysgrifenedig mewn gwahanol gyd-destunau busnes mewn busnes dewisedig. Gallent edrych ar effeithiolrwydd enghreifftiau o gyfathrebu ysgrifenedig mewn busnes drwy eu cyferbynnu â mathau gwahanol o gyfathrebu megis cyfathrebu llafar ac electronig. Dylai'r gwerthusiad gyfeirio at bwrpas y cyfathrebu a'r cyd-destun busnes priodol.

Hefyd, ar gyfer nod dysgu B, gellid defnyddio'r un dogfennau â'r rhai oedd yn dystiolaeth addas ar gyfer nod dysgu A. Ar gyfer 2B.LI3, bydd angen i'r dysgwyr ddisgrifio'r ffactorau sydd i'w hystyried wrth gynllunio a dewis y dogfennau mwyaf priodol mewn pedwar cyd-destun busnes gwahanol. Ar gyfer 2B.LI4, dylai'r dysgwyr ddatblygu 2B.LI3 ymhellach drwy egluro sut mae'r dogfennau hyn yn addas ar gyfer y gynulleidfa a fwriedir. Er enghraifft, pan fydd yr adran adnoddau dynol yn gwneud cais am bresenoldeb aelod o staff mewn cyfarfod disgyblu, dylai'r cyfathrebu gael ei wneud gyda gonestrwydd a pharch at gyfrinachedd. Bydd angen i'r dysgwyr ddangos dealltwriaeth o sut mae gwahanol ddulliau cyfathrebu yn addas i wahanol sefyllfaoedd a chynulleidfaoedd. Dylent ganolbwyntio ar addasrwydd y cyfathrebu (megis tôn, eglurder, geirfa ac ati). Ni ddylai'r dysgwyr gyfeirio at yr un math o gynulleidfa ar gyfer pob un o'r pedwar cyd-destun busnes. Argymhellir ystyried dwy gynulleidfa wahanol, er enghraifft cwsmer allanol ac aelod mewnol o'r staff megis goruchwylydd neu gydweithiwr.

Gellid datblygu'r dystiolaeth hon ar gyfer 2B.T2 er mwyn cymharu effeithiolrwydd y dogfennau a ddefnyddiwyd o ran diwallu anghenion gwahanol gynulleidfaoedd, gan ddefnyddio'r pedwar cyd-destun busnes gwahanol. Dylai'r gymhariaeth roi ystyriaeth i gostau ac argaeledd adnoddau, er enghraifft meddalwedd addas i greu hysbysiad sy'n tynnu sylw.

Ar gyfer 2B.Rh2, dylai'r dysgwyr ystyried a yw'r dogfennau'n cydymffurfio â gofynion archwilio a chyfrinachedd y busnes. Dylai eu gwerthusiad gyfeirio at ddeddfwriaeth a rheoliadau perthnasol, er enghraifft y Ddeddf Diogelu Data a sut y dylid cadw manylion personol cwsmeriaid neu staff.

Ar gyfer 2C.LI5, dylai'r dysgwyr lunio tair dogfen wahanol i gefnogi tasgau busnes ar gyfer cyfathrebu mewnol. Gellid rhoi sylw i'r un thema yn y dogfennau neu eu seilio ar wahanol bynciau, ond mae'n rhaid cael cyferbyniad digonol rhwng y mathau o ddogfen, er enghraifft ni fyddai tri llythyr gwahanol yn ddigonol. Fodd bynnag byddai llythyr, archeb brynu, a memo, sydd i gyd yn ymwneud â'r un pwnc, yn dderbyniol. Rhaid sicrhau bod pob dogfen wedi'i chyflwyno'n dda ac yn gywir ei chynnwys, ei sillafu, ei hatalnodi, a'i gramadeg, ynghyd â chydymffurfio â chonfensiynau arferol byd busnes.

Ar gyfer 2C.LI6, dylai'r dysgwyr lunio tair dogfen wahanol i'w defnyddio'n allanol gan fusnes. Dylai'r dogfennau hyn gynnwys delio â chwyn gan gwsmer ac ymateb i ymholiad technegol. Rhaid i'r dogfennau fod yn gywir ac mae'n rhaid bod cyferbyniad digonol rhwng y dogfennau. Unwaith yn rhagor gellid rhoi sylw i'r un thema yn y dogfennau neu eu seilio ar wahanol bynciau. Rhaid i'r canolfannau sicrhau bod y dysgwyr wedi llungopïo, argraffu, neu sganio'r dogfennau busnes a luniwyd, at bwrpasau archwilio.

Ar gyfer 2C.T3, rhaid i'r dysgwyr asesu'r ffactorau a ddylanwadodd ar lunio eu dogfennau. Dylent allu rhoi rhesymau dros lunio math penodol o ddogfen fewnol ac allanol ar gyfer y dasg, er enghraifft pam y bu iddynt ddewis arddull a fformat penodol a sut roedd hynny'n gwneud y ddogfen yn addas i'r pwrpas. Hefyd dylai'r asesiad gynnwys ffactorau eraill megis pwysigrwydd sicrhau bod dogfen wedi cyrraedd ei chynulleidfa fwriadedig erbyn y terfyn amser y cytunwyd arno.

Ar gyfer 2C.Rh3, dylai'r dysgwyr allu cyfiawnhau addasrwydd y dogfennau y maent wedi eu llunio. Wrth wneud hyn dylid dweud pam eu bod wedi dewis y dogfennau mewnol ac allanol penodol a sut roedd y rhain yn diwallu anghenion y gynulleidfa fwriadedig. Dylai'r cyfiawnhad hwn adlewyrchu cyd-destun y sefyllfa'n glir. Er enghraifft, os bydd y dysgwyr yn dewis anfon llythyr at gwsmer sydd wedi gwneud cwyn ar lafar i'r busnes, dylent egluro pam y mae llythyr yn fwy priodol nag unrhyw fath arall o ymateb ysgrifenedig neu ymateb ar lafar i'r cwsmer.

## Lefel 1

I gyflawni 1A.1, bydd angen i'r dysgwyr nodi pedair dogfen fusnes wahanol a ddefnyddir mewn busnes dewisedig. Gallai'r rhain fod yn ddogfennau syml megis llythyrau, e-byst, anfonebau, agendau, cofnodion ac ati. I gyflwyno tystiolaeth ar gyfer 1A.2, dylai'r dysgwyr amlinellu pa gyd-destunau busnes sy'n dylanwadu ar bob un o'r pedair dogfen hyn, er enghraifft llythyr ffurfiol i ymateb i gwyn gan gwsmer. Gallai'r dysgwyr gyflwyno'r dystiolaeth hon ar ffurf tabl neu daflen.

Ar gyfer 1B.3, dylai'r dysgwyr nodi a rhestru'r ffactorau sydd angen eu hystyried wrth ddewis y ddogfen fwyaf priodol ar gyfer pob un o'r pedwar cyd-destun busnes a nodwyd. Ar gyfer 1B.4, dylent amlinellu sut mae'r rhain yn addas i'r gynulleidfa fwriadedig, er enghraifft neges e-bost i gydweithiwr yn cadarnhau lleoliad cyfarfod. Gallai'r dysgwyr ddefnyddio'r un dogfennau ag ar gyfer 1A.1 ac 1A.2.

Ar gyfer 1C.5 ac 1C.6, rhaid i'r dysgwyr lunio gwahanol ddogfennau a ddefnyddir i gefnogi tasgau busnes mewn busnes. Bydd yn rhaid i'r rhain gynnwys dau wahanol fath o gyfathrebu mewnol a dau ar gyfer defnydd allanol. Gellir rhoi sylw i'r un thema yn y dogfennau hyn neu eu seilio ar wahanol bynciau. Ar y lefel hon ni ddisgwylir bod y dogfennau'n cynnwys gwybodaeth gymhleth, ond mae'n rhaid eu bod wedi'u cyflwyno'n dda ac mae'n rhaid bod y sillafu, yr atalnodi, a'r ramadeg yn cydymffurfio â chonfensiynau arferol byd busnes. Rhaid i'r canolfannau sicrhau bod y dysgwyr wedi llungopïo, argraffu, neu sganio'r dogfennau busnes a luniwyd, at bwrpasau archwilio.

## 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, 1B3, 1B.4, 2A.LI1, 2A.LI2, 2B.LI3, 2B.LI4, 2A.T1, 2B.T2, 2A.Rh1, 2B.Rh2	Pa Ddogfen?	<p>Rydych yn gweithio i fusnes ymgynghori ac mae eich rheolwr wedi gofyn ichi roi cyngor i entrepreneur sy'n sefydlu busnes newydd ynghylch pwrpas cyfathrebu ysgrifenedig ym myd busnes, a'r mathau a geir.</p> <p>I wneud hyn bydd angen ichi edrych ar bwrpas pedair dogfen wahanol a ddefnyddir gan fusnes arall fel enghraifft i'r entrepreneur. Bydd angen ichi ystyried sut mae'r cyd-destun busnes yn dylanwadu ar fformat y ddogfen a ddefnyddir, a'r ffactorau i'w hystyried wrth gynllunio a dewis dogfennau busnes priodol mewn pedwar cyd-destun busnes gwahanol i ddiwallu anghenion gwahanol gynulleidfaoedd.</p> <p>Bydd angen ichi edrych ymhellach ar yr angen am ofynion cyfrinachedd ac archwilio wrth lunio dogfennau busnes.</p>	Cyflwyniad, taflen, pamffled, adroddiad

<b>Meini prawf sy'n cael eu cwmpasu</b>	<b>Aseiniad</b>	<b>Senario</b>	<b>Tystiolaeth asesu</b>
1C.5, 1C.6, 2C.LI5, 2C.LI6, 2C.T3, 2C.Rh3	Llunio Dogfennau	<p>Gan barhau â'ch gwaith i'r busnes ymgynghori, byddwch yn awr yn llunio enghreifftiau o ddogfennau busnes y gall yr entrepreneur eu defnyddio yn ei fusnes.</p> <p>Bydd angen ichi lunio chwe math gwahanol o ddogfen fusnes gywir i gefnogi tasgau busnes - tair y gellir eu defnyddio i gefnogi cyfathrebu mewnol a thair i gefnogi cyfathrebu allanol - ym musnes yr entrepreneur.</p> <p>Bydd angen ichi asesu'r ffactorau a ddylanwadodd ar lunio'r dogfennau, a chyfiawnhau eu haddasrwydd o ran diwallu anghenion y gynulleidfa a fwriedir.</p>	Dogfennau busnes addas i'r pwrpas ac addas o ran fformat, cynllun, ac iaith, ynghyd ag adolygiad gan y dysgwyr yn cyfiawnhau eu dewis o ddogfennau.





# Uned 11: Adeiladu Timau Busnes Llwyddiannus

Lefel: 1 a 2

Math o uned: **Dewisol arbenigol**

Oriau dysgu dan arweiniad: **30**

Dull asesu: **Mewnol**

---

## Cyflwyniad i'r uned

Yn aml y busnesau mwyaf llwyddiannus heddiw yw'r rhai sy'n ddigon hyblyg i ymateb yn gyflym i amgylchedd sy'n newid a diwallu anghenion eu cwsmeriaid. Gall gweithio mewn tîm helpu busnes i gyflawni'r amcanion hyn.

Dywedir yn aml mai ystyr *TEAM* yw 'Together Everyone Achieves More'. Tîm effeithiol yw hwnnw sy'n gwneud y defnydd gorau o gryfderau unigol er mwyn cyflawni rhagor. Dylai aelodau o dîm gydweithio a chefnogi ei gilydd i ddatrys problemau'n haws drwy ddefnyddio'r wybodaeth a'r sgiliau sydd ganddynt rhyngddynt. Yn yr uned hon byddwch yn rhoi sylw i'r rhesymau pam y mae timau a gweithio mewn tîm mor bwysig mewn busnes.

Hefyd byddwch yn dod i ddeall rôl a chyfrifoldebau arweinydd tîm. Mae arweinydd tîm effeithiol yn sicrhau bod holl aelodau'r tîm yn deall ac yn rhannu'r un gweledigaethau a gwerthoedd. Hefyd mae angen i dimau fynd drwy gamau datblygu, gan nodi a llenwi rolau penodedig. Mae angen sgiliau penodol ar arweinydd tîm i reoli'r broses hon ac i adeiladu'r tîm, ac, ar yr un pryd, greu ymdeimlad o bwrpas cyffredin ac ysgogi aelodau unigol.

Mae sgiliau cyfathrebu effeithiol yn hanfodol os yw tîm am gyflawni ei amcanion. Mae'r uned hon yn canolbwyntio ar y gwahanol ffyrdd o gyfathrebu ag eraill mewn sefyllfaoedd tîm, ac yn eich galluogi i ddatblygu'r wybodaeth sydd gennych am sgiliau rhyngbersonol a'ch dealltwriaeth ohonynt. Byddwch yn edrych ar y gwahanol ffactorau sy'n peri i dîm fod yn effeithiol ac yn cael cyfle i ddatblygu ac ymarfer gweithio mewn tîm. Hefyd bydd yr uned yn eich galluogi i werthuso a myfyrio ar eich perfformiad eich hun, yn ogystal â pherfformiad y tîm, a gwella eich sgiliau o ran gweithio mewn tîm a chyfathrebu.

## Nodau dysgu

Yn yr uned hon byddwch yn:

- A ymchwilio i bwysigrwydd timau a gweithio mewn tîm
- B deall rôl arweinydd tîm
- C defnyddio sgiliau i arddangos gweithio'n effeithiol mewn tîm.

## Nodau dysgu a chynnwys yr uned

<b>Beth sydd angen ei ddysgu</b>
<b>Nod dysgu A: Ymchwilio i bwysigrwydd timau a gweithio mewn tîm</b>
<p><b>Testun A.1 Timau effeithiol</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffiniad o dîm, e.e. y gwahaniaethau rhwng grŵp a thîm</li> <li>• Gwahanol fathau o dimau busnes, gan gynnwys:       <ul style="list-style-type: none"> <li>○ dros dro, e.e. timau prosiect, grwpiau 'llosg'</li> <li>○ parhaol, e.e. adrannol</li> <li>○ rhyng-ddibynnol, e.e. timau sy'n cefnogi (cyllid, gweinyddiaeth, adnoddau dynol, TG)</li> <li>○ timau traws-swyddogaethol</li> </ul> </li> <li>• Nodweddion, e.e. pwysigrwydd cyfraniad pob aelod o'r tîm beth bynnag yw ei rôl, bod yn unedig â phwrpas cyffredin, sgiliau ategol, teyrngarwch i'r tîm, datblygu hunaniaeth, ymddiriedaeth, cydweithrediad, cyfathrebu da, cyrraedd consensws, cefnogi ei gilydd, rheoli gwrthdaro</li> <li>• Cyfnodau datblygiad tîm, e.e. ffurfio, cydsynio, tasgu, perfformio, trawsffurfio</li> <li>• Rolau tîm – damcaniaeth rôl tîm Belbin, yn cynnwys:       <ul style="list-style-type: none"> <li>○ y gwahaniaethau rhwng y rolau</li> <li>○ y cryfderau a'r gwendidau a ganiateir ar gyfer pob rôl</li> <li>○ cyfraniad pob rôl i'r tîm</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Testun A.2 Gweithio'n effeithiol mewn tîm</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ymddygiadau ar gyfer gwaith tîm effeithiol, e.e. anogaeth, bod yn ystyriol, y gallu i wrando, parch, goddefgarwch, amynedd, hyblygrwydd, teyrngarwch, y gallu i dderbyn beirniadaeth adeiladol, y gallu i ysgogi eraill</li> <li>• Manteision gweithio'n effeithiol mewn tîm, yn cynnwys:       <ul style="list-style-type: none"> <li>○ i'r busnes, e.e. cyfrannu at amcanion busnes, gwneud y defnydd gorau o gryfderau pobl, gwell cyfathrebu mewnol, cynnydd mewn effeithlonrwydd a chynhyrchiant, llai o ddyblygu tasgau, llai o risg drwy rannu gwaith, gweithlu sy'n fwy hyblyg</li> <li>○ i'r unigolyn, e.e. cyfleoedd i ymestyn talentau a derbyn cyfrifoldebau newydd, mwy o gymhelliad, cyfleoedd i fod yn greadigol ac i ddangos menter</li> </ul> </li> </ul>

**Beth sydd angen ei ddysgu****Nod dysgu B: Deall rôl arweinydd tîm****Testun B.1 Rolau a chyfrifoldebau arweinydd tîm**

- Diffiniad o rôl arweinydd tîm – diwallu anghenion y dasg, y tîm, a'r unigolyn (Adair)
- Cyfrifoldebau arweinydd tîm, yn cynnwys:
  - cynllunio gwaith y tîm
  - pennu amcanion a therfynau amser ar gyfer y tîm, e.e. amcanion CAMPUS (cyraeddadwy, amserol, mesuradwy, penodol, uchelgeisiol, a synhwyl)
  - rhoi cyfarwyddiadau
  - monitro gwaith y tîm
  - ysgogi'r tîm i gyflawni ei amcanion
  - cyfathrebu â'r tîm
  - gwneud penderfyniadau, e.e. gwneud penderfyniad i ddatrys problem, penderfynu ar y ffordd orau o wneud rhywbeth, neilltuo gwahanol weithgareddau i aelodau'r tîm
  - darparu adborth i'r tîm ac i aelodau unigol o'r tîm, e.e. adroddiadau ysgrifenedig, arfarniadau, adborth llafar i unigolion, adborth i dîm ynghylch perfformio tasg
  - arwain cyfarfodydd tîm a briffiadau tîm
  - monitro a rheoli gwrthdaro yn y tîm
  - darparu cefnogaeth i aelodau'r tîm
- Sut mae rôl yr arweinydd tîm yn cyfrannu at effeithiolrwydd y tîm yn gyffredinol, yn cynnwys:
  - sicrhau y cyflawnir anghenion busnes, e.e. dirprwyo tasgau, cynnal safonau ansawdd
  - integreiddio rôl arweinyddiaeth i weithgareddau o ddydd i ddydd, e.e. cyfarfodydd tîm, cyfarfodydd un-i-un, cyswllt anffurfiol

**Testun B.2 Priodoleddau a rhinweddau arweinydd effeithiol**

- Trin eraill yn deg
- Cynnwys aelodau'r tîm
- Gwerthfawrogi cyfraniadau aelodau'r tîm
- Parchu barn eraill
- Cefnogi aelodau'r tîm
- Arwain drwy esiampl
- Derbyn cyfrifoldeb
- Cyfathrebu â'r tîm yn effeithiol, e.e. cwestiynu, gwranddo gweithredol
- Dangos uniondeb, tegwch a chysondeb

**Beth sydd angen ei ddysgu****Nod dysgu C: Defnyddio sgiliau i arddangos gweithio'n effeithiol mewn tîm****Testun C.1 Sgiliau gweithio'n effeithiol mewn tîm**

- Sgiliau i arddangos gweithio'n effeithiol mewn tîm, yn cynnwys:
  - dangos agwedd bositif a pharchu eraill
  - cymryd cyfrifoldeb dros eich gwaith eich hun – egluro amcanion, cytuno ar ddyraniad tasgau, a chwblhau tasgau'n unol â therfynau amser cytunedig
  - cefnogi aelodau eraill o'r tîm
  - ymateb yn bositif i adborth adeiladol
  - adnabod sefyllfaoedd o wrthdaro a delio â nhw
  - cyfathrebu'n effeithiol, e.e. sgiliau gwranddo a siarad, iaith y corff, pendantrwydd
  - cydweithredu ag aelodau eraill o'r tîm, e.e. derbyn cymorth neu gyngor, rhoi cynnig ar syniadau
- Ymwybyddiaeth o rwystrau posibl i berfformiad effeithiol y tîm, yn cynnwys:
  - diffyg ymroddiad gan yr arweinydd tîm, aelodau'r tîm neu gennych chi eich hun
  - cyfathrebu gwael
  - diffyg sgiliau priodol
  - anawsterau o ran adnoddau, e.e. ariannol, ffisegol, staff
  - ffactorau personol, e.e. dim parch at awdurdod, diffyg cydweithrediad
  - gwrthdaro rhwng aelodau'r tîm

**Testun C.2 Datblygu sgiliau gweithio'n effeithiol mewn tîm**

- Sut y gall eich rôl chi a rôl aelodau eraill o'r tîm gyfrannu at waith y tîm cyfan a datblygu sgiliau gweithio mewn tîm, yn cynnwys:
  - cyfraniad eich rôl eich hun at lwyddiant cyffredinol y tîm
  - ymroi i lwyddiant y tîm
  - derbyn cyfrifoldeb ar y cyd
  - cefnogi eich gilydd a pharchu barn eich gilydd
  - goresgyn rhwystrau i'r cyfathrebu sy'n digwydd yn y tîm
  - cyflwyno syniadau ac awgrymiadau ynghylch sut gallai'r tîm gwblhau ei dasg, e.e. drwy gymryd rhan mewn trafodaethau grŵp, sesiynau datrys problemau neu 'dasgu syniadau', canfod gwybodaeth ac adrodd yn ôl i'r grŵp
  - cynnig cymorth i aelodau eraill o'r tîm
  - ymateb i adborth drwy newid ymddygiad

**Meini prawf asesu**

Lefel 1	Lefel 2 Llwyddo	Lefel 2 Teilyngdod	Lefel 2 Rhagoriaeth
<b>Nod dysgu A: Ymchwilio i bwysigrwydd timau a gweithio mewn tîm</b>			
1A.1 Nodi nodweddion dau dîm busnes effeithiol.	2A.LI1 Disgrifio nodweddion dau dîm busnes effeithiol.	2A.T1 Asesu, gan ddefnyddio enghreifftiau, pwysigrwydd cyfnodau datblygiad tîm a damcaniaeth rôl tîm o ran datblygu tîm busnes effeithiol.  2A.T2 Asesu manteision gweithio mewn tîm i'r busnes ac i aelodau unigol o'r tîm mewn busnes dewisedig.	2A.Rh1 Gwerthuso effeithiolrwydd tîm busnes dewisedig.
1A.2 Amlinellu pwysigrwydd cyfnodau datblygiad tîm mewn tîm busnes dewisedig.	2A.LI2 Egluro pwysigrwydd cyfnodau datblygiad tîm mewn tîm busnes dewisedig.		
1A.3 Amlinellu pwysigrwydd damcaniaeth rôl tîm mewn tîm busnes dewisedig.	2A.LI3 Egluro pwysigrwydd damcaniaeth rôl tîm mewn tîm busnes dewisedig.		
1A.4 Nodi'r ymddygiadau sydd eu hangen ar gyfer gwaith tîm effeithiol.	2A.LI4 Disgrifio, gan ddefnyddio enghreifftiau, yr ymddygiadau sydd eu hangen ar gyfer gwaith tîm effeithiol.		

Lefel 1	Lefel 2 Llwyddo	Lefel 2 Teilyngdod	Lefel 2 Rhagoriaeth
<b>Nod dysgu B: Deall rôl arweinydd tîm</b>			
1B.5 Amlinellu rôl a chyfrifoldebau arweinydd tîm mewn dau dîm busnes.	2B.LI5 Egluro pwysigrwydd rôl a chyfrifoldebau'r arweinydd tîm mewn dau dîm busnes cyferbyniol.	2B.T3 Asesu sut mae'r arweinydd tîm yn cyfrannu at effeithiolrwydd tîm busnes dewisedig.	2B.Rh2 Gwerthuso effeithiolrwydd arweinydd tîm o ran sicrhau bod tîm busnes dewisedig yn cyflawni ei amcanion.
1B.6 Nodi priodoleddau a rhinweddau'r arweinydd tîm mewn dau dîm busnes.	2B.LI6 Disgrifio priodoleddau a rhinweddau'r arweinydd tîm mewn dau dîm busnes cyferbyniol.		

Lefel 1	Lefel 2 Llwyddo	Lefel 2 Teilyngdod	Lefel 2 Rhagoriaeth
<b>Nod dysgu C: Defnyddio sgiliau i arddangos gweithio'n effeithiol mewn tîm</b>			
1C.7 Arddangos sgiliau priodol o ran gweithio mewn tîm, sy'n cyfrannu at gyflawni amcanion tîm busnes. #	2C.LI7 Arddangos sgiliau effeithiol o ran gweithio mewn tîm, sy'n cyfrannu at gyflawni amcanion tîm busnes, gan gynnwys cymryd cyfrifoldeb dros eu gwaith eu hunain. #	2C.T4 Arddangos sgiliau effeithiol o ran gweithio mewn tîm, sy'n cyfrannu at gyflawni amcanion tîm busnes, gan gynnwys cymryd cyfrifoldeb dros eu gwaith eu hunain a goresgyn rhwystrau. #	2C.Rh3 Gwerthuso eu cyfraniad eu hunain i effeithiolrwydd tîm busnes o ran cyflawni ei amcanion.
1C.8 Disgrifio pa mor dda oedd perfformiad y tîm, gan gynnwys eu rôl eu hunain yn y tîm.	2C.LI8 Asesu perfformiad y tîm o ran cyflawni ei amcanion.	2C.T5 Asesu perfformiad y tîm o ran cyflawni ei amcanion, yn cynnwys sut y cafodd gwrthdaro ei reoli a'i ddatrys, a sut y cafodd rhwystrau eu goresgyn.	2C.Rh4 Argymhell gwelliannau i berfformiad y tîm er mwyn sicrhau ei fod yn parhau i gyflawni ei amcanion yn y dyfodol.

\*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

Yn dystiolaeth ar gyfer yr uned hon bydd yn ofynnol i'r dysgwyr ddangos bod ganddynt ddealltwriaeth o dimau a gweithio mewn tîm ym myd busnes, o rôl arweinydd tîm, ac o sut mae gweithio'n effeithiol mewn tîm.

I gyflawni'r holl feini prawf asesu, bydd yn rhaid i'r dysgwyr gael cyfle i weithio mewn sefyllfaoedd tîm er mwyn archwilio ac arddangos y sgiliau a'r rhinweddau sy'n ofynnol ar gyfer gwahanol dasgau tîm. Byddai timau o bedwar i chwech yn rhesymol eu maint. Efallai y bydd yn haws cyflwyno tystiolaeth ar gyfer nodau dysgu A a B os cyflawnir y meini prawf hyn ar ôl y gweithgareddau ymarferol yn nod dysgu C. Wedyn gallai'r dysgwyr ddefnyddio enghreifftiau o'u profiadau wrth weithio mewn tîm yn nod dysgu C i ategu eu tystiolaeth ar gyfer nodau dysgu A a B.

Ar gyfer 2A.LI1, bydd angen i'r dysgwyr ddisgrifio nodweddion dau dîm busnes effeithiol. Gallai'r timau fod yn dimau cwrs neu'n dimau pwnc o blith staff y ganolfan ddysgu, yn dimau o ddysgwyr sy'n rhan o brosiect busnes, neu'n dimau mewn gweithle neu o leoliad profiad gwaith.

Ar gyfer 2A.LI2, bydd angen i'r dysgwyr egluro pwysigrwydd cyfnodau datblygiad tîm mewn tîm busnes dewisedig. Gellir dewis yr un tîm â'r un a ddefnyddiwyd ar gyfer 2A.LI1.

Ar gyfer 2A.LI3, bydd angen i'r dysgwyr egluro pwysigrwydd damcaniaeth rôl tîm mewn tîm busnes dewisedig. I wneud hyn bydd yn ofynnol i'r dysgwyr egluro pwysigrwydd damcaniaeth Belbin a'i chymhwyso i'r rolau a roddwyd i aelodau'r tîm dewisedig.

Gellir datblygu 2A.LI2 a 2A.LI3 ar gyfer 2A.T1, lle bydd angen i'r dysgwyr asesu, gan ddefnyddio enghreifftiau, bwysigrwydd cyfnodau datblygiad tîm a damcaniaeth rôl tîm o ran datblygu tîm busnes effeithiol. Gall y dysgwyr ddewis un o'r timau a ddefnyddiwyd yn flaenorol i gyflawni'r maen prawf hwn.

Ar gyfer 2A.LI4, bydd angen i'r dysgwyr ddisgrifio, gan ddefnyddio enghreifftiau, yr ymddygiadau sydd eu hangen ar gyfer gwaith tîm effeithiol. Byddai'n ddefnyddiol cael enghreifftiau sy'n gysylltiedig â sefyllfaoedd ymarferol y mae'r dysgwyr wedi bod yn rhan ohonynt. Wedyn gellir datblygu rhagor ar yr ateb hwn ar gyfer 2A.T2, lle bydd angen i'r dysgwyr asesu manteision gweithio mewn tîm i aelodau unigol o'r tîm neu i fusnes dewisedig. Ar gyfer y maen prawf Teilyngdod hwn, gallai astudiaeth achos ddarparu deunydd gwell na thîm 'byw' o ddysgwyr. Gellir datblygu hyn yn 2A.Rh1, lle bydd angen i'r dysgwyr werthuso effeithiolrwydd tîm busnes dewisedig. Mae'n rhaid i'r dysgwyr grybwyll damcaniaeth fel rhan o'r gwerthusiad hwn.

Ar gyfer 2B.LI5, bydd angen i'r dysgwyr egluro pwysigrwydd rôl a chyfrifoldebau'r arweinydd tîm mewn dau dîm busnes cyferbyniol. Gall y rhain fod naill ai'n dimau go iawn y mae gan y dysgwyr brofiad ohonynt, neu'n senarios neu'n astudiaethau achos y mae'r athro/athrawes yn eu darparu. Dylai'r timau fod yn ddigon gwahanol i'w gilydd, er enghraifft, parhaol a thros dro.



Ar gyfer 2B.LI6, bydd angen i'r dysgwyr ddisgrifio priodoleddau a rhinweddau'r arweinydd tîm mewn dau dîm busnes cyferbyniol. Gellir dewis yr un timau ar gyfer y maen prawf hwn â'r rhai yn 2A.LI5.

Ar gyfer 2B.T3, bydd angen i'r dysgwyr asesu sut mae'r arweinydd tîm yn cyfrannu at effeithiolrwydd tîm busnes dewisedig. Wedyn gellir datblygu hyn ar gyfer 2B.Rh2 lle bydd angen i'r dysgwyr werthuso effeithiolrwydd arweinydd tîm o ran sicrhau bod tîm busnes dewisedig yn cyflawni ei amcanion.

Ar gyfer 2C.LI7, bydd angen i'r dysgwyr arddangos sgiliau effeithiol o ran gweithio mewn tîm, sy'n cyfrannu at ddiwallu amcanion tîm busnes, gan gynnwys cymryd cyfrifoldeb dros eu gwaith eu hunain. Bydd angen iddynt weithio'n effeithiol mewn sefyllfa dîm lle disgwylir iddynt wneud cyfraniad positif i dasg y tîm. Nid oes angen rhoi rolau penodol iddynt, ond dylai aelodau'r tîm gynllunio a chytuno ar waith gyda'i gilydd. Gellir datblygu hyn ar gyfer 2C.T4, lle dylai'r dysgwyr hefyd arddangos sgiliau i oresgyn rhwystrau a chymryd cyfrifoldeb dros eu gwaith eu hunain wrth weithio mewn tîm. Ar gyfer 2C.Rh3, bydd angen i'r dysgwyr werthuso eu cyfraniad eu hunain at effeithiolrwydd tîm busnes o ran cyflawni ei amcanion.

Ar gyfer 2C.LI8, bydd angen i'r dysgwyr asesu perfformiad y tîm o ran cyflawni ei amcanion. Wedyn gellid datblygu hyn ar gyfer 2C.T5, lle byddai'r asesiad yn cynnwys sut y cafodd gwrthdaro ei reoli a'i ddatrys a sut y cafodd rhwystrau eu goresgyn. Gall gwrthdaro ddigwydd yn naturiol wrth i'r gweithgaredd fynd rhagddo, a gallai'r athro/athrawes fod yn dyst i'r modd yr eir i'r afael ag ef. Fodd bynnag, ni ddylid mynd ati i greu gwrthdaro mewn sefyllfa gweithio mewn tîm go iawn. Os na fydd gwrthdaro'n digwydd yn naturiol, gellid asesu'r dysgwyr drwy ymarfer 'chwarae rôl' lle maent yn cyflawni amryw rolau sy'n gysylltiedig â thema berthnasol megis cyddrafod neu ddatrys gwrthdaro.

Yn 2C.Rh4, bydd angen i'r dysgwyr argymhell gwelliannau i berfformiad y tîm er mwyn sicrhau ei fod yn parhau i gyflawni ei amcanion yn y dyfodol.

Gellir darparu tystiolaeth o berfformiad y dysgwyr ar gyfer y meini prawf asesu yn nod dysgu C fod drwy gyfrwng adroddiadau arsylwi gan athrawon a chofnodion o weithgareddau'r dysgwyr eu hunain – fel rheol ar ffurf coflyfr neu ddyddiadur. Wedyn bydd hyn yn helpu'r dysgwyr i fyfyrion ar eu perfformiad ar gyfer 2C.Rh3 a 2C.Rh4.

## Lefel 1

Yn dystiolaeth ar gyfer yr uned hon bydd yn ofynnol i'r dysgwyr ddangos bod ganddynt ddealltwriaeth o dimau a gweithio mewn tîm mewn busnes, o rôl arweinydd tîm, ac o sut mae gweithio'n effeithiol mewn tîm.

I gyflawni'r holl feini prawf asesu, bydd yn rhaid i'r dysgwyr gael cyfle i weithio mewn sefyllfaoedd tîm er mwyn archwilio ac arddangos y sgiliau a'r rhinweddau sy'n ofynnol ar gyfer gwahanol dasgau tîm. Byddai timau o bedwar i chwech yn rhesymol eu maint. Gall fod yn haws cyflwyno tystiolaeth ar gyfer y meini prawf asesu yn nodau dysgu A a B os cyflawnir y meini prawf hyn ar ôl y gweithgareddau ymarferol yn nod dysgu C. Wedyn gallai'r dysgwyr ddefnyddio enghreifftiau o'u profiadau wrth weithio mewn tîm yn nod dysgu C i ategu eu tystiolaeth ar gyfer nodau dysgu A a B.

Ar gyfer 1A.1 bydd angen i'r dysgwyr nodi nodweddion dau dîm busnes effeithiol. Gallai'r timau busnes fod yn dimau cwrs neu'n dimau pwnc o blith staff y ganolfan ddysgu, yn dimau o ddysgwyr sy'n rhan o brosiect busnes, neu'n dimau mewn gweithle neu o leoliad profiad gwaith.

Ar gyfer 1A.2, bydd angen i'r dysgwyr amlinellu pwysigrwydd cyfnodau datblygiad tîm mewn tîm busnes dewisedig. Gellir dewis yr un tîm â'r un a ddefnyddiwyd ar gyfer 1A.1.

Ar gyfer 1A.3, bydd angen i'r dysgwyr amlinellu pwysigrwydd damcaniaeth rôl tîm mewn tîm busnes dewisedig. Unwaith yn rhagor, gellir dewis yr un tîm â'r un a ddefnyddiwyd ar gyfer 1A.1 ac 1A.2.

Ar gyfer 1A.4, bydd angen i'r dysgwyr nodi'r ymddygiadau sydd eu hangen ar gyfer gwaith tîm effeithiol.

Ar gyfer 1B.5, bydd angen i'r dysgwyr amlinellu rôl a chyfrifoldebau'r arweinydd tîm mewn dau dîm busnes. Gall y rhain fod naill ai'n dimau go iawn y mae gan y dysgwyr brofiad ohonynt, neu'n senarios neu astudiaethau achos y mae'r athro/athrawes yn eu darparu.

Ar gyfer 1B.6, bydd angen i'r dysgwyr nodi priodoleddau a rhinweddau'r arweinydd tîm mewn dau dîm busnes. Gellir dewis yr un timau ar gyfer y maen prawf hwn â'r rhai yn 1B.5.

Ar gyfer 1C.7, bydd angen i'r dysgwyr arddangos sgiliau priodol o ran gweithio mewn tîm, sy'n cyfrannu at gyflawni amcanion tîm busnes. Bydd angen iddynt weithio'n effeithiol mewn sefyllfa dîm lle disgwylir iddynt wneud cyfraniad positif i dasg y tîm. Nid oes angen rhoi rolau penodol iddynt, ond dylai aelodau'r tîm gynllunio a chytuno ar waith gyda'i gilydd. Dylid symud ymlaen wedyn i 1C.8, lle bydd y dysgwyr yn disgrifio perfformiad eu tîm, gan gynnwys eu rôl eu hunain yn y tîm.

Gall tystiolaeth o berfformiad y dysgwyr ar gyfer y meini prawf asesu yn nod dysgu C fod drwy gyfrwng adroddiadau arsylwi gan athrawon a chofnodion o weithgareddau'r dysgwyr eu hunain – fel rheol ar ffurf coflyfr neu ddyddiadur.

## 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, 1B.5, 1B.6, 2A.LI1, 2A.LI2, 2A.LI3, 2A.LI4, 2B.LI5, 2B.LI6, 2A.T1, 2A.T2, 2B.T3, 2A.Rh1, 2B.Rh2	Beth yw Tîm?	<p>Mae eich rheolwr wedi gofyn ichi baratoi deunyddiau hyfforddi ar gyfer sesiwn hyfforddiant meithrin tîm.</p> <p>Mae angen i'r deunyddiau rydych yn eu llunio hoelio sylw ar dîm busnes dewisedig ac ystyried beth sy'n gwneud tîm effeithiol, gan gynnwys pwysigrwydd damcaniaeth rôl tîm, cyfnodau datblygiad tîm a rôl a chyfrifoldebau'r arweinydd tîm, a'r cyfraniad mae rhinweddau a phriodoleddau'r arweinydd tîm yn ei wneud i'r tîm er mwyn creu tîm effeithiol.</p> <p>Hefyd bydd angen ichi gyfeirio at yr ymddygiadau sydd eu hangen ar gyfer gwaith tîm llwyddiannus, gan roi enghreifftiau addas.</p>	Cyflwyniad, pamffled neu daflen
1C.7, 1C.8, 2C.LI7, 2C.LI8, 2C.T4, 2C.T5, 2C.Rh3, 2C.Rh4	Gweithio'n Effeithiol mewn Tîm	<p>Byddwch yn cymryd rhan mewn gweithgareddau gweithio mewn tîm go iawn. Gellir cwblhau'r rhain tra byddwch ar leoliad gwaith, mewn swydd ran-amser, neu'n gwneud gweithgareddau tîm yn eich canolfan.</p> <p>Bydd angen ichi arddangos sgiliau effeithiol o ran gweithio mewn tîm i gyfrannu at gyflawni amcanion tîm busnes, gan gynnwys cymryd cyfrifoldeb dros eich gwaith eich hun. Wedyn bydd angen ichi asesu perfformiad eich tîm o ran cyflawni ei amcanion.</p>	Adroddiad arsylwi gan dyst wedi'i gwblhau gan yr athro / athrawes / y goruchwylydd / rheolwr llinell, yn cadarnhau gallu o ran gweithio mewn tîm ac wedi'i ategu gan ddatganiad personol



# Uned 12: Cyflwyno'r Gyfraith a Hawliau Defnyddwyr

Lefel: 1 a 2

Math o uned: **Dewisol arbenigol**

Oriau dysgu dan arweiniad: **30**

Dull asesu: **Mewnol**

---

## Cyflwyniad i'r uned

Rydym ni i gyd yn ddefnyddwyr nwyddau a gwasanaethau. Bydd yr uned hon yn rhoi dealltwriaeth ichi o'r hyn mae 'y gyfraith' yn ei olygu a sut mae'n effeithio ar ddefnyddwyr. Byddwch yn dysgu am y gwahaniaeth rhwng cyfraith sifil a chyfraith droseddol ac yn ymchwilio i'w llysoedd, eu prosesau, a'u personél. Wedyn byddwch yn cael cipolwg ar y cyfreithiau sy'n diogelu defnyddwyr, gan eu hystyried mewn perthynas â chyfreithiau contract ac esgeuluster.

Pan fydd rhywbeth yn mynd o'i le, mae'n bosibl y bydd yn rhaid i ddefnyddwyr ystyried gorfodi eu hawliau cyfreithiol i gael yr hyn mae hawl ganddynt iddo, a allai gynnwys cyfnewid nwyddau neu wasanaethau neu gael eu harian yn ôl. Mae'n hanfodol fod busnesau sy'n prynu ac yn gwerthu nwyddau neu'n darparu gwasanaethau hefyd yn deall hawliau cyfreithiol eu cwsmeriaid. Os bydd busnes yn cael ei weld yn torri'r gyfraith neu'n gwrthod cyfnewid nwyddau diffygiol, gallai hynny effeithio ar ei enw da.

Byddwch yn ymchwilio i'r camau adfer cyfreithiol priodol sydd ar gael i brynwyr a gwerthwyr yn y fath sefyllfaoedd. Hefyd bydd angen ichi sylweddoli bod gan brynwyr a gwerthwyr hawliau, camau adfer, ac atebolrwydd troseddol posibl, a gallai'r tri pheth hyn godi mewn un sefyllfa, megis gwerthu bwyd gwael/halodedig.

Mae'r uned hon yn cynnig gwybodaeth ymarferol am y gyfraith a fydd yn eich galluogi i ddelio â therminoleg gyfreithiol sylfaenol yn gyffyrddus ac yn gywir. Bydd yn eich helpu i ddeall rhai o fanylion cyfraith sifil, cyfraith droseddol, a deddfwriaeth diogelu defnyddwyr, a bydd yn eich galluogi i ddefnyddio eich dealltwriaeth mewn sefyllfaoedd go iawn.

**Disgwylir y bydd canolfannau'n defnyddio'r ddeddfwriaeth, y cyNSEILLIAU, a'r rheoliadau diweddaraf wrth gyflwyno'r uned hon. Fodd bynnag, er mwyn darparu ar gyfer newidiadau yn y gyfraith yn ystod cyfnod cyflwyno'r cwrs hwn, caniateir defnyddio deddfwriaeth, cyNSEILLIAU, a rheoliadau sydd wedi'u disodli o fewn y flwyddyn ddiwethaf.**

## Nodau dysgu

Yn yr uned hon byddwch yn:

A ymchwilio i gyfraith sifil a chyfraith droseddol ynghyd â'u llysoedd a'u personél.

B deall y gyfraith mewn perthynas â defnyddwyr a'u diogelu

C cymhwyso'r camau adfer cyfreithiol priodol sydd ar gael i brynwyr a gwerthwyr.

## Nodau dysgu a chynnwys yr uned

Beth sydd angen ei ddysgu
<p><b>Nod dysgu A: Ymchwilio i gyfraith sifil a chyfraith droseddol ynghyd â'u llysoedd a'u personél</b></p>
<p><b>Testun A.1 Rôl cyfraith sifil a'i llysoedd</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cyfraith sifil, ei hystyr a'i phwrpas</li> <li>• Llysoedd sifil – y gwahanol lysoedd a'u hawdurdodaeth</li> <li>• Amlinelliad o'r weithdrefn sifil a'r bobl sy'n ymwneud â hi</li> <li>• Rheoli achosion, e.e. trac hawliadau bach, trac cyflym, aml-drac</li> <li>• Dulliau eraill o ddatrys anghydfodau a'u defnyddiau, er enghraifft:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ cyflafareddu</li> <li>○ cymodi</li> <li>○ cyfryngu</li> <li>○ cyd-drafod</li> <li>○ tribiwnlysoedd</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Testun A.2 Rôl cyfraith droseddol a'i llysoedd</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cyfraith droseddol, ei hystyr a'i phwrpas</li> <li>• Llysoedd troseddol – y gwahanol lysoedd a'u hawdurdodaeth</li> <li>• Y system wrthwynebol a rôl yr erlyniaeth a'r amddiffyniaeth</li> <li>• Mathau o drosedd, gan gynnwys ynadol, ditiadwy, neillffordd</li> <li>• Mechnïaeth neu remând</li> <li>• Math o dreial, yn cynnwys gwrandawiadau cyfeiriad a phle, ynadon a rheithgor</li> <li>• Treial, yn cynnwys baich y prawf, y weithdrefn amlinellol</li> </ul> <p><b>Testun A.3 Gweithio ym maes y gyfraith</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rôl y canlynol yn y broses gyfreithiol:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ bargyfreithwyr</li> <li>○ cyfreithwyr</li> <li>○ gweithredwyr cyfreithiol</li> <li>○ paragyfreithwyr</li> <li>○ barnwyr</li> <li>○ ynadon lleyg, yn cynnwys dewis</li> <li>○ rheithwyr, yn cynnwys dewis</li> <li>○ ffynonellau gwybodaeth, e.e. Safonau Masnach, Canolfannau Cyngor ar Bopeth (CAB)</li> </ul> </li> </ul>

**Beth sydd angen ei ddysgu****Nod dysgu B: Deall y gyfraith mewn perthynas â defnyddwyr a'u diogelu****Testun B.1 Sut mae contract ac esgeuluster yn berthnasol i gwsmeriaid**

- Contract
  - diffiniad
  - contractau am nwyddau a/neu wasanaethau
  - gofynion y contract, yn cynnwys cynnig, derbyn, pris (ystyriaeth), gallu pobl dan 18 oed
  - fformat contractiau, e.e. llafar, ysgrifenedig, ffurf safonol, ar-lein, ac archebu drwy'r post
  - telerau a chymalau eithrio
- Esgeuluster
  - diffiniad
  - gwahaniaethau rhwng contract ac esgeuluster
  - cysyniadau dyletswydd, torri a niwed yng nghyd-destun defnyddwyr

**Testun B.2 Sut mae deddfwriaeth yn diogelu defnyddwyr**

- Deddfwriaeth diogelu defnyddwyr sy'n gysylltiedig â'r canlynol:
  - contractau ar gyfer gwerthu nwyddau, e.e. Deddf Gwerthu Nwyddau (1979), Rheoliadau Telerau Annheg mewn Contractau Defnyddwyr (1999), Rheoliadau Diogelu Defnyddwyr (Gwerthu o Bellter) (2000), Rheoliadau Diogelu Defnyddwyr rhag Masnachu Annheg (2008)
  - contractau ar gyfer darparu gwasanaethau, e.e. Deddf Cyflenwi Nwyddau a Gwasanaethau (1982)
  - esgeuluster neu nwyddau diffygiol, e.e. Deddf Diogelu Defnyddwyr (1987)
  - torri cyfraith droseddol, e.e. disgrifiadau masnach ffug, Rheoliadau Diogelu Defnyddwyr rhag Masnachu Annheg (2008), Deddf Twyll (2006) – Adrannau 2 ac 11, Deddf Dwyn (1978) – Adran 3

**Beth sydd angen ei ddysgu**

**Nod dysgu C: Cymhwyso'r camau adfer cyfreithiol priodol sydd ar gael i brynwyr a gweithwyr.**

**Testun C.1 Sefyllfaoedd a chamau adfer cyfreithiol**

- Sefyllfaoedd lle gall defnyddwyr hawlio'n gyfreithiol, gan gynnwys lle:
  - mae'r prynwr am ddod â'r contract i ben
  - roedd y nwyddau'n ddiffygiol
  - mae'r nwyddau wedi achosi anaf neu ddifrod
  - mae'r gwasanaethau heb gael eu darparu neu wedi eu darparu'n wael
  - darparwyd y nwyddau anghywir
  - darparwyd rhai o'r nwyddau'n unig
  - cafodd y nwyddau eu disgrifio mewn modd ffug neu eu camgyfleu
- Hawliau a dyletswyddau prynwyr a gwerthwyr o ran cael/rhoi camau adfer mewn perthynas â chontractau, esgeuluster, trosedd, ac o dan ddeddfwriaeth
- Camau adfer a'r manteision sydd ynghlwm wrthynt, yn cynnwys:
  - iawndal
  - terfynu
  - dirymu



**Meini prawf asesu**

Lefel 1	Lefel 2 Llwyddo	Lefel 2 Teilyngdod	Lefel 2 Rhagoriaeth
<b>Nod dysgu A: Ymchwilio i gyfraith sifil a chyfraith droseddol ynghyd â'u llysoedd a'u personél</b>			
1A.1 Amlinellu rôl cyfraith a llysoedd sifil mewn sefyllfa benodol.	2A.LI1 Egluro rôl cyfraith a llysoedd sifil mewn dwy sefyllfa wahanol.	2A.T1 Cymharu, gan ddefnyddio enghreifftiau, broses y gyfraith a'r defnydd o'r llysoedd mewn achosion cyfraith sifil a chyfraith droseddol.	2A.Rh1 Gwerthuso sut mae cyfraith, llysoedd, a phersonél sifil neu droseddol wedi cael eu defnyddio mewn achos dewisedig.
1A.2 Amlinellu rôl cyfraith a llysoedd troseddol mewn sefyllfa benodol.	2A.LI2 Egluro rôl cyfraith a llysoedd troseddol mewn dwy sefyllfa wahanol.		
1A.3 Nodi rolau a chyfrifoldebau'r bobl sy'n ymwneud â'r gyfraith mewn sefyllfaoedd penodol.	2A.LI3 Egluro rolau a chyfrifoldebau'r bobl sy'n ymwneud â'r gyfraith mewn sefyllfa sifil a sefyllfa droseddol.	2A.T2 Asesu pwysigrwydd defnyddio ynadon a rheithgorau mewn llysoedd troseddol.	

Lefel 1	Lefel 2 Llwyddo	Lefel 2 Teilyngdod	Lefel 2 Rhagoriaeth
<b>Nod dysgu B: Deall y gyfraith mewn perthynas â defnyddwyr a'u diogelu</b>			
1B.4 Amlinellu sut mae gofynion cyfraith contract yn berthnasol i ddefnyddwyr mewn sefyllfa benodol.	2B.LI4 Egluro sut mae gofynion cyfraith contract yn diogelu defnyddwyr, gan gyfeirio at wahanol fformatiau contract.	2B.T3 Cymharu effeithiolrwydd cyfraith contract ac esgeuluster o ran diogelu defnyddwyr mewn sefyllfaoedd penodol.	2B.Rh2 Gwerthuso, gan ddefnyddio achosion diweddar, effeithiolrwydd diogelu defnyddwyr ym maes y gyfraith.
1B.5 Amlinellu perthnasedd esgeuluster mewn sefyllfa benodol.	2B.LI5 Egluro sut mae esgeuluster yn diogelu defnyddwyr mewn sefyllfaoedd penodol.		
1B.6 Nodi'r ddeddfwriaeth sy'n diogelu defnyddwyr mewn sefyllfaoedd penodol sy'n gysylltiedig â: <ul style="list-style-type: none"> <li>• contract ar gyfer gwerthu nwyddau</li> <li>• contract ar gyfer darparu gwasanaethau</li> <li>• nwyddau diffygiol neu esgeuluster</li> <li>• torri cyfraith droseddol.</li> </ul>	2B.LI6 Disgrifio sut mae deddfwriaeth yn diogelu defnyddwyr mewn sefyllfaoedd penodol sy'n gysylltiedig â: <ul style="list-style-type: none"> <li>• contract ar gyfer gwerthu nwyddau</li> <li>• contract ar gyfer darparu gwasanaethau</li> <li>• nwyddau diffygiol neu esgeuluster</li> <li>• torri cyfraith droseddol.</li> </ul>	2B.T4 Cymharu'r diogelwch i ddefnyddwyr a ddarperir gan wahanol ddeddfwriaeth mewn sefyllfa benodol.	

Lefel 1	Lefel 2 Llwyddo	Lefel 2 Teilyngdod	Lefel 2 Rhagoriaeth
<b>Nod dysgu C: Cymhwyso'r camau adfer cyfreithiol priodol sydd ar gael i brynwyr a gwerthwyr</b>			
1C.7 Amlinellu pam y mae'n bosibl y gall defnyddwyr hawlio mewn tair sefyllfa.	2C.LI7 Egluro pam y mae'n bosibl y gall defnyddwyr hawlio'n gyfreithiol mewn tair gwahanol sefyllfa.	2C.T5 Cymharu manteision y camau adfer sydd ar gael i brynwyr a gwerthwyr mewn tair gwahanol sefyllfa.	2C.Rh3 Gwerthuso pa mor briodol yw'r camau adfer cyfreithiol y penderfynwyd arnynt mewn achosion diweddar o ddiogelu defnyddwyr.
1C.8 Nodi'r camau adfer sydd ar gael i brynwyr a/neu werthwyr mewn tair sefyllfa.	2C.LI8 Disgrifio'r camau adfer sydd ar gael i brynwyr a gwerthwyr mewn tair gwahanol sefyllfa.		

\*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*.

Mae'n bwysig nad yw'r dystiolaeth a gyflwynir gan y dysgwyr wedi ei chopio air am air o werslyfrau. Dylid cyfeirnod unrhyw wybodaeth yr ymchwiler iddi, ond dylai'r dystiolaeth gael ei hysgrifennu yng ngeiriau'r dysgwyr eu hunain. Dylai'r dystiolaeth a roddir bwysleisio cymhwysiad y gyfraith i senarios ymarferol neu astudiaethau achos er mwyn dangos dealltwriaeth y dysgwyr o'r gyfraith, llysoedd, a phersonél a'u cymhwysiad ymarferol.

### Lefel 2

Ar gyfer 2A.LI1, bydd angen i'r dysgwyr egluro rôl cyfraith a llysoedd sifil mewn dwy sefyllfa wahanol. O ran y maen prawf hwn, byddai'n addas rhoi amrywiol senarios neu astudiaethau achos lle mae anghydfodau sifil – megis hawliad bach a mawr neu hawliad contract ac esgeuluster – i'r dysgwyr, ac yna egluro pa lysoedd fydd yn delio â'r anghydfodau, gan nodi pam a sut. Gellir cysylltu'r maen prawf hwn â 2A.LI3 lle bydd yn ofynnol i'r dysgwyr egluro rolau a chyfrifoldebau'r personél sy'n ymwneud â'r llysoedd hyn.

Ar gyfer 2A.LI2, bydd angen i'r dysgwyr egluro rôl cyfraith a llysoedd troseddol mewn dwy sefyllfa wahanol. O ran y maen prawf hwn, byddai'n addas rhoi amrywiol senarios neu astudiaethau achos lle mae gwahanol fathau o anghydfodau troseddol i'r dysgwyr, ac egluro pa lysoedd fydd yn delio â'r anghydfodau, gan nodi pam a sut. Hefyd gellir cysylltu'r maen prawf hwn â 2A.LI3 lle bydd yn ofynnol i'r dysgwyr egluro rolau a chyfrifoldebau'r personél sy'n ymwneud â'r llysoedd hyn.

Ar gyfer 2A.T1, bydd angen i'r dysgwyr gymharu, gan ddefnyddio enghreifftiau, effeithiolrwydd y broses gyfreithiol yn y llysoedd sifil a throseddol. Gellir defnyddio'r un senarios/astudiaethau achos a llysoedd ar gyfer y maen prawf hwn â'r rheiny a ddefnyddiwyd ar gyfer 2A.LI1, 2A.LI2 a 2A.LI3.

Yn dilyn ymlaen o 2A.LI3 mae 2A.T2, lle bydd y dysgwyr yn asesu pwysigrwydd y llysgwyr a ddefnyddir mewn treialon troseddol.

O ran 2A.Rh1 bydd yn ofynnol ystyried yr holl ddeunydd a ddefnyddiwyd yn y meini prawf asesu ar gyfer nod dysgu A a chynnal gwerthusiad (gan ddod i gasgliad yn ei gylch) o effeithiolrwydd cyfraith, llysoedd, a phersonél sifil a throseddol ar sail achos cyfreithiol diweddar.

Ar gyfer 2B.LI4, bydd angen i'r dysgwyr egluro sut mae gofynion cyfraith contract yn diogelu defnyddwyr, gan gyfeirio at wahanol fformatiau contract. O ran y maen prawf hwn, byddai'n addas rhoi amrywiol senarios neu astudiaethau achos i'r dysgwyr, y gallant gymhwyso cyfraith contract iddynt a'u defnyddio'n sail i'w heglurhadau.

Ar gyfer 2B.LI5, bydd angen i'r dysgwyr egluro sut mae rheolau esgeuluster yn diogelu defnyddwyr mewn sefyllfaoedd penodol. O ran y maen prawf hwn, byddai'n addas rhoi amrywiol senarios neu astudiaethau achos i'r dysgwyr, y gallant gymhwyso cyfraith esgeuluster iddynt a'u defnyddio'n sail i'w heglurhadau.

Ar gyfer 2B.LI6, bydd angen i'r dysgwyr ddisgrifio sut mae deddfwriaeth yn diogelu defnyddwyr mewn pedair sefyllfa wahanol. Bydd angen i'r pedair sefyllfa hyn gynnwys contract ar gyfer gwerthu nwyddau, contract ar gyfer darparu gwasanaethau, sefyllfa sy'n gysylltiedig â nwyddau diffygiol neu esgeuluster a thorri cyfraith droseddol (er enghraifft, sefyllfa sy'n ymwneud â disgrifiadau ffug).

Ar gyfer 2B.T3, bydd angen i'r dysgwyr gymharu effeithiolrwydd cyfraith contract ac esgeuluster o ran diogelu defnyddwyr, gan ddefnyddio'r eglurhadau, y cymhwysiad, a'r deunyddiau astudiaeth achos y maent wedi eu defnyddio yn 2B.LI4 a 2B.LI5.

Ar gyfer 2B.T4, bydd angen i'r dysgwyr gymharu'r diogelwch a ddarperir i ddefnyddwyr gan wahanol ddarnau o ddeddfwriaeth drwy ddefnyddio'r eglurhadau a'r cymhwysiad ar gyfer un o'r pedair sefyllfa y maent wedi eu defnyddio yn 2B.LI6. Rhaid i'r sefyllfa a ddewiswyd ar gyfer y maen prawf hwn allu cynnal trafodaeth berthnasol ar fwy nag un math o ddeddfwriaeth sy'n diogelu defnyddwyr.

Ar gyfer 2B.Rh2, bydd angen i'r dysgwyr werthuso, gan ddefnyddio enghreifftiau cyfredol, effeithiolrwydd y diogelwch a ddarperir i ddefnyddwyr gan gyfraith gwlad a chan ddeddfwriaeth, gan gymhwyso hyn i ddwy sefyllfa benodol – un ar gyfer nwyddau diffygiol ac un ar gyfer methu â darparu gwasanaethau.

Ar gyfer 2C.LI7, bydd angen i'r dysgwyr egluro pam y mae'n bosibl y gall defnyddwyr hawlio'n gyfreithiol mewn tair sefyllfa wahanol. Gellir defnyddio sefyllfaoedd yma o blith y rhai a ddefnyddiwyd yn 2B.LI4, 2B.LI5 a 2B.LI6.

Ar gyfer 2C.LI8, bydd angen i'r dysgwyr ddisgrifio'r camau adfer sydd ar gael i brynwyr a gwerthwyr mewn tair gwahanol sefyllfa. Gellir defnyddio sefyllfaoedd yma o blith y rhai a ddefnyddiwyd yn 2B.LI4, 2B.LI5 a 2B.LI6.

Ar gyfer 2C.T5, bydd angen i'r dysgwyr gymharu manteision y camau adfer sydd ar gael o dan y gyfraith i brynwyr a gwerthwyr mewn tair sefyllfa wahanol sy'n ymwneud â defnyddwyr. Gellir defnyddio sefyllfaoedd yma o blith y rhai a ddefnyddiwyd yn 2B.LI4, 2B.LI5, a 2B.LI6.

Ar gyfer 2C.Rh3, bydd angen i'r dysgwyr werthuso, gan ddefnyddio enghreifftiau o achosion cyfreithiol diweddar, pa mor briodol yw'r camau adfer cyfreithiol y penderfynwyd arnynt ym maes diogelu defnyddwyr.

## Lefel 1

Ar gyfer 1A.1, bydd angen i'r dysgwyr amlinellu rôl cyfraith a llysoedd sifil mewn sefyllfa benodol. O ran y maen prawf hwn, byddai'n addas rhoi naill ai senario neu astudiaeth achos lle mae anghydfodau sifil i'r dysgwyr ac amlinellu pa lysoedd fydd yn delio â'r anghydfod(au), gan nodi pam a sut. Gellir cysylltu'r maen prawf hwn ag 1A.3 a hefyd gellir nodi'r personél sy'n ymwneud â'r llysoedd hyn a'u rolau a'u cyfrifoldebau.

Ar gyfer 1A.2, bydd angen i'r dysgwyr amlinellu rôl cyfraith a llysoedd troseddol mewn sefyllfa benodol. O ran y maen prawf hwn, byddai'n addas rhoi senario neu astudiaeth achos lle mae gwahanol fathau o anghydfodau troseddol i'r dysgwyr ac amlinellu pa lysoedd fydd yn delio â'r anghydfodau, gan nodi pam a sut. Gellir cysylltu'r maen prawf hwn ag 1A.3 a hefyd gellir nodi'r personél sy'n ymwneud â'r llysoedd hyn a'u rolau a'u cyfrifoldebau.

Ar gyfer 1B.4, bydd angen i'r dysgwyr amlinellu sut mae rheolau cyfraith contract yn berthnasol i ddefnyddwyr mewn sefyllfa benodol. O ran y maen prawf hwn, byddai'n addas rhoi senario neu astudiaeth achos i'r dysgwyr, y gallant gymhwyso cyfraith contract iddi a'i defnyddio'n sail ar gyfer eu hamlinelliad.

Ar gyfer 1B.5, bydd angen i'r dysgwyr amlinellu sut mae rheolau esgeuluster yn berthnasol i ddefnyddwyr mewn sefyllfa benodol. O ran y maen prawf hwn, byddai'n addas rhoi senario neu astudiaeth achos i'r dysgwyr, y gallant gymhwyso cyfraith esgeuluster iddi a'i defnyddio'n sail ar gyfer eu hamlinelliad.

Ar gyfer 1B.6, bydd angen i'r dysgwyr nodi sut mae deddfwriaeth yn diogelu defnyddwyr mewn pedair sefyllfa wahanol. Bydd angen i'r pedair sefyllfa hyn gynnwys contract ar gyfer gwerthu nwyddau, contract ar gyfer darparu gwasanaethau, sefyllfa sy'n gysylltiedig â nwyddau diffygiol neu esgeuluster a thorri cyfraith droseddol (er enghraifft, sefyllfa sy'n ymwneud â disgrifiadau ffug).

Ar gyfer 1C.7, bydd angen i'r dysgwyr amlinellu pam y mae'n bosibl y gall defnyddwyr hawlio mewn tair sefyllfa wahanol. Gellir defnyddio sefyllfaoedd yma o blith y rhai a ddefnyddiwyd yn 1B.4, 1B.5 ac 1B.6.

Ar gyfer 1C.8, bydd angen i'r dysgwyr nodi'r camau adfer sydd ar gael i brynwyr a/neu werthwyr mewn tair gwahanol sefyllfa. Unwaith eto, gellir defnyddio sefyllfaoedd yma o blith y rhai a ddefnyddiwyd yn 1B.4, 1B.5 ac 1B.6.

## 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	Pwy? Beth? Pam?	<p>Rhoddir senarios i chi lle mae anghydfodau sifil a throreddol. Gall y rhain fod yn achosion go iawn neu'n sefyllfaoedd damcaniaethol. Bydd angen ichi benderfynu pa lysoedd fydd yn delio â'r sefyllfaoedd a pham, pwy fydd y bobl fydd yn ymwneud â'r gwrandawriadau llys a pham, ynghyd â'r rôl fydd ganddynt.</p> <p>Yn eich asesiad, gofawch eich bod yn cymharu proses y gyfraith a'r defnydd o'r llysoedd mewn achosion sifil a throreddol, a phwysigrwydd defnyddio ynadon a rheithgorau mewn treialon troreddol, a gwerthuso'r broses a'r personél a ddefnyddir mewn achos llys go iawn.</p>	Cyflwyniad neu adroddiad ysgrifenedig Adolygiadau o'r cyflwyniad gan athrawon/cymheiriaid
1B.4, 1B.5, 1B.6, 2B.LI4, 2B.LI5, 2B.LI6, 2B.T3, 2B.T4, 2B.Rh2, 1C.7, 1C.8, 2C.LI7, 2C.LI8, 2C.T5, 2C.Rh3	Diogelu Defnyddwyr	<p>Rhoddir senarios i chi lle mae anghydfodau o ran deddfwriaeth contract, esgeuluster, a diogelu defnyddwyr. Bydd angen ichi egluro a chymhwyso'r gyfraith, asesu a gwerthuso'r mesurau diogelu sydd ar gael, ac yna penderfynu ar y camau adfer a'r camau gwneud iawn sydd ar gael o fewn y gyfraith.</p> <p>Bydd angen ichi gymharu effeithiolrwydd y camau adfer a gwerthuso, gan ddefnyddio enghreifftiau cyfredol o gyfraith achosion, pa mor effeithiol yw'r gyfraith o ran diogelu defnyddwyr.</p>	Cyflwyniad neu adroddiad ysgrifenedig Adolygiadau o'r cyflwyniad gan athrawon/cymheiriaid





# Uned 13: Cynllunio a Rhagolygion Ariannol

Lefel: 1 a 2

Math o uned: **Dewisol arbenigol**

Oriau dysgu dan arweiniad: **30**

Dull asesu: **Mewnol**

## Cyflwyniad i'r uned

Rydych wedi gweld eisoes fod yn rhaid i bob busnes wario arian cyn gwneud elw, a phan fyddant yn gwario arian, daw costau i'w rhan. Ond faint o arian yn union sydd angen i fusnes ei ennill cyn y bydd yn dechrau gwneud elw? Yn yr uned hon byddwch yn archwilio'r cysyniad o ddadansoddi 'adennill costau' ac yn dod i ddeall pam y mae busnesau'n ei ddefnyddio wrth wneud penderfyniadau pwysig ar gyfer y dyfodol, e.e. newid costau neu brisiau. Drwy gydol yr uned bydd cyfle ichi ddefnyddio eich gwybodaeth am gynllunio a rhagolygion ariannol, a'ch dealltwriaeth ohonynt, mewn senarios busnes realistig.

Fodd bynnag, nid yw'n ddigon dadansoddi adennill costau yn unig. Nesaf byddwch yn ystyried pam y mae rhagolygion llif arian – hynny yw, gwybod faint o arian fydd yn dod i mewn ac yn mynd allan o'r busnes dros gyfnod o amser – yn cael ei ddefnyddio i helpu busnesau i gynllunio ar gyfer y dyfodol, ac yn dysgu sut mae paratoi rhagolygion llif arian a'u dadansoddi eich hun. Weithiau, os bydd rhagolwg yn gywir, gellir adnabod problemau posibl o ran llif arian yn y dyfodol. Mewn achosion eraill, gall rhagolwg ddangos y bydd arian dros ben, ond bydd angen i fusnesau wybod a chynllunio beth i'w wneud â'r arian hwn, e.e. a ddylid ei fuddsoddi i ennill incwm ychwanegol neu ei ddefnyddio i dalu benthyciad yn ôl yn gynt na'r disgwyl? Byddwch yn dysgu pam y mae busnesau'n paratoi rhagolygion llif arian ac yn credu eu bod yn offeryn cynllunio pwysig.

Mae rhan olaf yr uned yn rhoi sylw i'r defnydd o gyllidebau a rheoli cyllidebol mewn busnes. Byddwch yn dod i ddeall sut mae busnesau'n defnyddio cyllidebau i gadw golwg ar eu sefyllfa ariannol, e.e. cynllunio eu gwariant i sicrhau nad yw'r arian sydd gan fusnes yn dod i ben. Hefyd byddwch yn ymchwilio i'r rhesymau pam y mae'n rhaid rheoli cyllidebau'n effeithiol – ac yn ystyried rhai o'r goblygiadau i fusnes os nad yw'r dulliau rheoli hyn ar waith.

**Mae'n rhaid ichi astudio *Uned 2: Cyllid ar gyfer Busnes* cyn rhoi cynnig ar yr uned hon, er mwyn rhoi sylw i destunau hanfodol fel costau, refeniw ac elw.**

## Nodau dysgu

Yn yr uned hon byddwch yn:

- A dangos defnydd o ddadansoddi adennill costau mewn busnes
- B dangos defnydd o ragolygion llif arian mewn busnes
- C ymchwilio i'r defnydd o gyllidebau a rheoli cyllidebol mewn busnes.

## Nodau dysgu a chynnwys yr uned

<b>Beth sydd angen ei ddysgu</b>
<b>Nod dysgu A: Dangos defnydd o ddadansoddi adennill costau mewn busnes</b>
<p><b>Testun A.1 Cyfrifo'r pwynt adennill costau</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Cysyniad adennill costau – cydbwysu costau neu wariant â refeniw neu incwm</li> <li>● Diffiniad o'r pwynt adennill costau</li> <li>● Dulliau o gyfrifo'r pwynt adennill costau, yn cynnwys: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ drwy ddefnyddio fformiwla</li> <li>○ graffigol</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Testun A.2 Dadansoddi adennill costau</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Cysyniad dadansoddi adennill costau</li> <li>● Nodi meysydd elw a cholled</li> <li>● Terfyn diogelwch</li> <li>● Costau (sefydlog, newidiol, cyfanswm)</li> <li>● Cyfraniad (pris gwerthu'r uned llai cost newidiol yr uned)</li> <li>● Cyfanswm refeniw</li> <li>● Cyflwyno a dehongli gwybodaeth adennill costau yn graffigol</li> <li>● Perthnasedd dadansoddi adennill costau i fusnes a sut y gellir ei ddefnyddio: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ i amcangyfrif lefel y gwerthiannau sydd ei hangen i adennill costau</li> <li>○ i amcangyfrif proffidioldeb</li> <li>○ yn offeryn wrth wneud penderfyniadau busnes ar gyfer y dyfodol, e.e. costau neu brisiau newidiol</li> </ul> </li> </ul>

**Beth sydd angen ei ddysgu****Nod dysgu B: Dangos defnydd o ragolygon llif arian mewn busnes****Testun B.1 Paratoi rhagolwg llif arian**

- Nodi mewnlifoedd arian parod, yn cynnwys:
  - cyfalaf
  - gwerthiannau – gwerthiannau arian parod a thaliadau gan ddyledwyr
  - benthyciadau
  - mewnlifoedd eraill, e.e. rhent o safleoedd a brydlesir i eraill
  - mewnlifoedd rheolaidd ac afreolaidd
  - sut mae amseriad mewnlifoedd yn dylanwadu ar lif arian busnes
- Nodi all-lifoedd arian parod, yn cynnwys:
  - pryniadau – pryniadau arian parod a thaliadau i gredydwyr
  - ad-daliadau, e.e. benthyciadau, morgais, gorddrafft
  - treulïau, e.e. cyflogau, rhent, hysbysebu, llog
  - all-lifoedd rheolaidd ac afreolaidd
  - sut mae amseriad all-lifoedd yn dylanwadu ar lif arian busnes
- Balansau arian parod, yn cynnwys:
  - balans agoriadol
  - balans wrth gau
  - incwm fesul cyfnod
  - gwariant fesul cyfnod

**Testun B.2 Dadansoddi rhagolwg llif arian**

- Pwrpas dadansoddi rhagolwg llif arian, yn cynnwys:
  - nodi gwarged neu ddiffyg posibl a chymryd camau priodol, e.e. buddsoddi mewn rhagor o adnoddau pan fydd gwarged, ceisio ffynonellau cyllid ychwanegol (megis benthyciad banc) pan fydd diffyg
  - llywio cynllunio a rhagolygon ym myd busnes e.e. paratoi cyllideb
- Sut gall rhagolwg llif arian gael ei ddefnyddio'n offeryn ar gyfer rheoli sefyllfa ariannol busnes yn effeithiol

**Beth sydd angen ei ddysgu****Nod dysgu C: Ymchwilio i'r defnydd o gyllidebau a rheoli cyllidebol mewn busnes****Testun C.1 Defnyddio cyllidebau mewn busnesau**

- Pwrpas cyllidebau mewn busnes, e.e. fel offeryn rhagolygon, cynllunio adnoddau, i reoli adnoddau, i ysgogi'r staff i gyrraedd targedau perfformiad
- Mathau o gyllidebau busnes a'r gwahaniaeth rhyngddynt, yn cynnwys:
  - gwerthiannau
  - cynhyrchu
  - pryniadau, e.e. defnyddiau crai ar gyfer busnes gweithgynhyrchu, nwyddau gorffenedig ar gyfer busnes adwerthu
  - llafur
  - gorbenion
  - arian parod
  - gwariant cyfalaf
  - elw a cholled

**Testun C.2 Rheoli cyllidebau**

- Rheoli cyllidebol – y system reoli a ddefnyddir mewn busnesau i reoli cyllidebau
- Sut y caiff rheoli cyllidebol ei ddefnyddio mewn busnesau, e.e. i nodi gorwariant neu danwariant a chymryd camau priodol
- Manteision rheoli cyllidebol i fusnes

**Testun C.3 Defnyddio dadansoddi amrywiant i lywio penderfyniadau busnes**

- Cysyniad amrywiant – pan fydd gwahaniaeth rhwng y ffigurau gwirioneddol a ffigurau'r gyllideb
- Cysyniad dadansoddi amrywiant – i weld pam nad oedd y perfformiad ariannol yn unol â'r disgwyl
- Nodi amrywiannau ffafriol a niweidiol
- Achos ac arwyddocâd amrywiannau
- Sut mae amrywiannau'n effeithio ar benderfyniadau busnes, yn cynnwys cymryd camau priodol

## Meini prawf asesu

Lefel 1	Lefel 2 Llwyddo	Lefel 2 Teilyngdod	Lefel 2 Rhagoriaeth
<b>Nod dysgu A: Dangos defnydd o ddadansoddi adennill costau mewn busnes</b>			
1A.1 Cyfrifo, gyda chyfarwyddyd, y pwynt adennill costau gan ddefnyddio setiau data penodol. *	2A.LI1 Cyfrifo'r pwynt adennill costau gan ddefnyddio setiau data penodol. *	2A.T1 Asesu effaith data cost a referniw newidiol ar y pwynt adennill costau yng nghyswllt busnes dewisedig. *	2A.Rh1 Gwerthuso pwysigrwydd dadansoddi adennill costau i fusnes dewisedig. *
1A.2 Cyflwyno graff adennill costau cywir. *	2A.LI2 Cyflwyno adennill costau gan ddefnyddio graff cywir sydd â nodiadau priodol. *		
1A.3 Amlinellu sut y caiff y pwynt adennill costau ei ddefnyddio mewn sefyllfa benodol.	2A.LI3 Egluro sut y gall busnes dewisedig ddefnyddio dadansoddi adennill costau mewn sefyllfa benodol.		

Lefel 1	Lefel 2 Llwyddo	Lefel 2 Teilyngdod	Lefel 2 Rhagoriaeth
<b>Nod dysgu B: Dangos defnydd o ragolygon llif arian mewn busnes</b>			
1B.4 Paratoi rhagolwg llif arian blynyddol ar gyfer busnes dewisedig gan ddefnyddio data misol.*	2B.LI4 Paratoi rhagolwg llif arian blynyddol cywir ar gyfer busnes dewisedig gan ddefnyddio data misol.*	2B.T2 Dadansoddi rhagolwg llif arian er mwyn nodi materion a chamau priodol ar gyfer busnes dewisedig. *	2B.Rh2 Gwerthuso rhagolgyon llif arian fel offeryn i reoli sefyllfa ariannol busnes dewisedig.
1B.5 Disgrifio effaith mewnlifoedd ac all-lifoedd arian parod rheolaidd ac afreolaidd ar fusnes dewisedig.	2B.LI5 Egluro goblygiadau mewnlifoedd ac all-lifoedd arian parod rheolaidd ac afreolaidd ar gyfer busnes dewisedig.		
<b>Nod dysgu C: Ymchwilio i'r defnydd o gyllidebau a rheoli cyllidebol mewn busnes</b>			
1C.6 Nodi'r mathau o gyllidebau a ddefnyddir gan ddau fusnes cyferbyniol.	2C.LI6 Disgrifio pwrpas y cyllidebau penodol a ddefnyddir mewn dau fusnes cyferbyniol.	2C.T3 Cymharu sut mae rheoli cyllidebol yn cael ei ddefnyddio mewn dau fusnes cyferbyniol.	2C.Rh3 Gwerthuso dylanwad amrywiannau ar y penderfyniadau ariannol a wneir gan fusnes.
1C.7 Amlinellu sut mae rheoli cyllidebol yn cael ei ddefnyddio mewn busnes dewisedig.	2C.LI7 Egluro sut mae rheoli cyllidebol yn cael ei ddefnyddio mewn dau fusnes cyferbyniol.		
1C.8 Nodi, gyda chyfarwyddyd, amrywiannau ffafriol a niweidiol mewn cyllideb fusnes benodol.	2C.LI8 Nodi amrywiannau ffafriol a niweidiol mewn cyllideb fusnes benodol.		

\*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

I gyflawni'r meini prawf asesu, bydd yn rhaid i'r dysgwyr allu defnyddio a thrin data sy'n gysylltiedig â chyllidebu a rhagolygon ariannol, yn ogystal â deall arwyddocâd y canlyniadau a geir. Mae gwybod sut y caiff y wybodaeth ei defnyddio i wneud penderfyniadau sy'n cadw busnes dan reolaeth a sicrhau ei fod yn cyflawni ei amcanion, yn agwedd bwysig ar reoli busnes yn dda.

Ar gyfer 2A.LI1, bydd angen i'r dysgwyr gyfrifo'r pwynt adennill costau gan ddefnyddio setiau penodol o ddata. Mae'n bwysig bod y dysgwyr yn deall canlyniadau newid y rhagdybiaethau sy'n sail i benderfyniadau. Ar gyfer 2A.LI2, bydd angen i'r dysgwyr gyflwyno eu cyfrifiadau o 2A.LI1 ar ffurf graff cywir sydd wedi'i anodi'n briodol ac sy'n nodi elfennau megis costau sefydlog a meysydd elw. Dylai'r anodiadau ddangos yn glir fod y dysgwyr yn deall y wybodaeth yn y graff. Ar gyfer 2A.LI3, bydd angen i'r dysgwyr egluro sut y gall busnes dewisedig ddefnyddio dadansoddi adennill costau mewn sefyllfa benodol. Gellir datblygu hyn yn 2A.T1, lle dylai'r dysgwyr asesu effaith data costau a referniw newidiol ar y pwynt adennill costau ar gyfer y busnes dewisedig yn 2A.LI3. Felly, er enghraifft, os yw'r costau sydd gan fusnes yn cynyddu, beth allai hynny ei olygu o ran adennill costau a phroffidioldeb? Ar gyfer 2A.Rh1, bydd angen i'r dysgwyr werthuso pwysigrwydd dadansoddi adennill costau i fusnes dewisedig drwy ddangos sut y gall y wybodaeth hon lywio'r penderfyniadau a wneir i helpu i sicrhau bod busnes yn llwyddo.

Ar gyfer 2B.LI4, bydd angen i'r dysgwyr ddefnyddio data misol i baratoi rhagolwg llif arian blynyddol cywir ar gyfer busnes dewisedig. Bydd set o ddata ar gyfer cyfnod o 12 mis yn nodi'r amrywiadau mewn incwm a gwariant ac yn dangos effaith yr amrywiadau hyn ar falansau arian. Ar gyfer 2B.LI5, bydd angen i'r dysgwyr egluro goblygiadau mewnlifoedd ac all-lifoedd arian parod rheolaidd ac afreolaidd ar gyfer busnes dewisedig. Felly, er enghraifft, a fydd digon o arian parod i dalu cyflenwyr yn y dyfodol? Ar gyfer 2B.T2, gall y dysgwyr ddadansoddi rhagolwg llif arian i nodi anawsterau megis diffyg arian parod yn ogystal â chymaau priodol posibl y gallai'r busnes dewisedig eu cymryd. Argymhellir dadansoddi'r un rhagolwg arian parod â'r un a grëwyd ar gyfer 2B.LI4. Ar gyfer 2B.Rh2, bydd angen i'r dysgwyr werthuso rhagolygon llif arian fel offeryn ar gyfer rheoli sefyllfa ariannol y busnes dewisedig.

Gellir defnyddio'r un busnes mewn astudiaeth achos i asesu nodau dysgu A a B.

Mewn unrhyw fusnes, pwrpas cyllidebu yw gwneud cynlluniau ariannol y gellir eu monitro er mwyn rheoli gweithgareddau busnes. Fodd bynnag mae'r ffocws sydd gan fusnes adwerthu a busnes gweithgynhyrchu o ran cyllidebu yn wahanol. Ar gyfer 2C.LI6, bydd angen i'r dysgwyr ddisgrifio pwrpas cyllidebau penodol a ddefnyddir mewn dau fusnes cyferbyniol. Ar gyfer 2C.LI7, bydd angen i'r dysgwyr egluro sut y caiff rheoli cyllidebol ei ddefnyddio yn y ddau fusnes a ddewiswyd ar gyfer 2C.LI6. Ar gyfer 2C.LI8, bydd angen i'r dysgwyr nodi amrywiannau ffafrïol a niweidiol mewn cyllideb fusnes benodol. Bydd angen data gwirioneddol a chynlluniedig digonol i greu darlun realistig o weithgareddau cyllidebol dros gyfnod o amser. Ar gyfer 2C.T3, bydd angen i'r dysgwyr ddefnyddio eu holl dystiolaeth ar gyfer 2C.LI6, 2C.LI7 a 2C.LI8 i gymharu sut y caiff rheoli cyllidebol ei

ddefnyddio mewn dau fusnes cyferbyniol. Ar gyfer 2C.Rh3, bydd angen i'r dysgwyr werthuso dylanwad amrywiannau ar y penderfyniadau ariannol a wneir gan un o'r busnesau dewisedig a ddefnyddiwyd yn 2C.T3.

Efallai fod gorwariant o £10,000 ar gyllideb yn ymddangos yn llawer, ond os yw'n gyfystyr â gorwariant o 0.1 y cant yn unig mae'n bosibl na fydd yn berthnasol ac na fydd yn rhaid gweithredu yn ei gylch. Fodd bynnag mae gorwariant o £10,000 ar gyllideb o £10,000 yn gyfystyr ag amrywiant o 100 y cant, ac, yn bendant, bydd yn rhaid ei egluro a gweithredu yn ei gylch.

Gellir parhau i ddefnyddio'r un busnes ar gyfer nod dysgu C â'r un a ddefnyddiwyd ar gyfer A a B, ond hefyd bydd yn rhaid cynnwys busnes arall i gael y cyferbyniadau angenrheidiol. Bydd angen i'r ddau fusnes dewisedig fod yn ddigon gwahanol i alluogi'r dysgwyr i ddangos eu dealltwriaeth o sut mae gwahanol fathau o fusnesau yn defnyddio gwahanol fathau o gyllidebau i ymateb i'w hanghenion cynllunio ariannol.

## Lefel 1

I gyflawni'r meini prawf asesu, bydd angen i'r dysgwyr allu defnyddio a thrin data ariannol sy'n gysylltiedig â chyllidebu a rhagolygn ariannol, yn ogystal â deall sut mae hyn yn helpu busnes i reoli ei sefyllfa ariannol.

Ar gyfer 1A.1, bydd angen i'r dysgwyr gyfrifo'r pwynt adennill costau gan ddefnyddio setiau syml o ddata. Ar gyfer 1A.2, bydd angen i'r dysgwyr gyflwyno graff adennill costau cywir sy'n dangos y pwynt adennill costau cywir. Ar gyfer 1A.3, bydd angen i'r dysgwyr amlinellu'r defnydd o adennill costau mewn sefyllfa benodol, gan ddangos sut y mae'n dynodi symudiad i weithgareddau sy'n gwneud elw. Dylid cydnabod bod y graff yn caniatáu nodi'r effaith a gaiff newidiadau i gostau a refeniw ar y pwynt adennill costau.

Ar gyfer 1B.4, bydd angen i'r dysgwyr ddefnyddio data misol i baratoi rhagolwg llif arian blynyddol ar gyfer busnes dewisedig. Bydd set o ddata ar gyfer cyfnod o 12 mis yn nodi amrywiadau mewn incwm a gwariant. Ar gyfer 1B.5, bydd angen i'r dysgwyr ddisgrifio effaith mewnlifoedd ac all-lifoedd arian parod rheolaidd ac afreolaidd ar y busnes dewisedig, gan ddangos yr effaith ar falansau arian a disgrifio beth mae'n ei olygu i'r busnes os rhagwelir y bydd ei arian yn dod i ben.

Gellir defnyddio'r un busnes mewn astudiaeth achos i asesu nodau dysgu A a B.

Ar gyfer 1C.6, bydd angen i'r dysgwyr nodi'r mathau o gyllidebau a ddefnyddir gan ddau fusnes cyferbyniol. Ar gyfer 1C.7, bydd angen i'r dysgwyr amlinellu sut mae rheoli cyllidebol yn cael ei ddefnyddio yn un o'r busnesau yr ymchwiliwyd iddynt yn 1C.6. Dylai'r dysgwyr ddangos ymwybyddiaeth o'r angen am gynllunio refeniw a chostau er mwyn eu rheoli pan ddaw'r ffigurau gwirioneddol i law.

Ar gyfer 1C.8, bydd angen i'r dysgwyr nodi amrywiannau ffafriol a niweidiol mewn cyllideb fusnes syml. Bydd angen data gwirioneddol a chynlluniedig digonol i greu darlun realistig o weithgareddau cyllidebol dros gyfnod o amser.

Gellir parhau i ddefnyddio'r un busnes ar gyfer nod dysgu C â'r un a ddefnyddiwyd ar gyfer A a B, ond hefyd bydd yn rhaid cynnwys busnes arall i gael y cyferbyniadau angenrheidiol. Bydd angen i'r ddau fusnes dewisedig fod yn ddigon gwahanol i alluogi'r dysgwyr i ddangos eu gwybodaeth am y gwahanol fathau o gyllidebau y gall busnesau eu defnyddio i ymateb i'w hanghenion cynllunio ariannol.



## 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, 1B.4, 1B.5, 2A.LI1, 2A.LI2, 2A.LI3, 2B.LI4, 2B.LI5, 2A.T1, 2B.T2, 2A.Rh1, 2B.Rh2	Cynllunio Ariannol ar gyfer Busnes	<p>Rhoddir setiau penodol o ddata i chi, a gofynnir ichi gwblhau dadansoddiad adennill costau a rhagolwg llif arian ar gyfer busnes dewisedig. Bydd angen ichi ymchwilio i'r wybodaeth sydd gennych i benderfynu ar yr effaith bosibl ar y busnes.</p> <p>Bydd yn rhaid cyfrifo'r pwynt adennill costau o'r data a roddir a'i blotio'n gywir ar graff a anodwyd. Wedyn byddwch yn archwilio sut gall y busnes ddefnyddio'r dadansoddiad adennill costau mewn sefyllfa benodol.</p> <p>Hefyd byddwch yn paratoi rhagolwg llif arian blynyddol ar gyfer busnes penodol o'r data a roddwyd, ac yn ystyried goblygiadau mewnlifoedd ac all-lifoedd rheolaidd ac afreolaidd i'r busnes.</p>	Adroddiad a ategir gan ddadansoddiad cywir o adennill costau a rhagolwg llif arian
1C.6, 1C.7, 1C.8, 2C.LI6, 2C.LI7, 2C.LI8, 2C.T3, 2C.Rh3	Cyllidebu Busnes	<p>Byddwch yn ymchwilio i'r defnydd o gyllidebau a rheoli cyllidebol mewn dau fusnes cyferbyniol. Byddwch yn disgrifio pwrpas cyllidebau penodol ac yn egluro sut mae rheoli cyllidebol yn cael ei ddefnyddio mewn dau fusnes. Hefyd byddwch yn nodi amrywiannau ffafriol a niweidiol mewn cyllidebau penodol, ac yn ystyried sut gall amrywiant ddylanwadu ar y penderfyniadau ariannol a wneir gan fusnesau.</p>	Taflen neu bamffled ar gyfer busnesau newydd i roi cyngor iddynt am y modd mae busnesau eraill yn defnyddio cyllidebau i reoli eu sefyllfa ariannol.



# Uned 14: Busnes Ar-lein

Lefel: 1 a 2

Math o uned: **Dewisol arbenigol**

Oriau dysgu dan arweiniad: **60**

Dull asesu: **Mewnol**

## Cyflwyniad i'r uned

Mae cyfrifiaduron, ffonau symudol, a'r rhwydweithiau sy'n eu cysylltu yn golygu bod cyfathrebu sydyn yn bosibl. Hefyd mae bodolaeth y technolegau hyn wedi newid y ffordd mae busnesau'n gweithredu. Er enghraifft, meddylwch sut y mae tocynnau mynd ar awyren yn gallu cael eu hanfon yn uniongyrchol bellach i declyn symudol fel nad oes tocyn papur mwyach ac mae'r angen am staff mewngofnodi yn llai o dipyn. Bydd yr uned hon yn rhoi sylw i sut mae creu a chynnal presenoldeb ar-lein wedi dod yn fwyfwy pwysig i fusnesau gan fod hyn yn eu galluogi i barhau i fod yn gystadleuol, ac, mewn llawer achos, i dyfu.

Heddiw, gall busnes bach lleol fel bar ewinedd hysbysebu ei wasanaethau a chynnal ei system apwyntiadau ar-lein. Fodd bynnag ni all eto gynnig rhith-driniaeth ewinedd – mae'n rhaid i gwsmeriaid ddod i'r bar o hyd. Byddwch yn dod i ddeall y materion mae'n rhaid eu hystyried pan fydd busnes yn penderfynu ymchwilio i'r posibilrwydd o gael presenoldeb ar-lein. Beth yw'r goblygiadau i'r staff? A oes gan y busnes y gallu i sicrhau bod y wybodaeth ddiweddaraf ar-lein? Mae hyn yn hynod bwysig oherwydd gall gwasanaeth ar-lein gwael beri bod cwsmeriaid yn mynd â'u busnes rywle arall.

Mae gwefannau sy'n cynnwys casgliadau o dudalennau cysylltiedig ar we-weinydd yn galluogi busnesau i fasnachu. Byddwch yn ymchwilio i'r gwahanol nodweddion y gellir eu defnyddio i sicrhau bod gwefan yn diwallu anghenion busnes penodol, yn cynnwys testun, graffeg, fideo ac asedau digidol eraill. Caiff gwefannau eu defnyddio at nifer o wahanol bwrpasau, o ddarparu gwybodaeth am gynnyrch i werthu nwyddau a derbyn taliadau, ond y gamp yw creu gwefan sy'n hwylus i gwsmeriaid ei defnyddio. Bydd gwefan a ddylunir yn ofalus yn hybu teyrngarwch ac yn annog cwsmeriaid i ddychwelyd.

## Nodau dysgu

Yn yr uned hon byddwch yn:

- A rhoi sylw i weithgareddau busnes ar-lein
- B deall y materion sy'n gysylltiedig â gwneud busnes ar-lein
- C ymchwilio i nodweddion gwefannau a sut cânt eu defnyddio
- D dylunio gwefan i ymateb i anghenion busnes.

## Nodau dysgu a chynnwys yr uned

<b>Beth sydd angen ei ddysgu</b>
<b>Nod dysgu A: Rhoi sylw i weithgareddau busnes ar-lein</b>
<p><b>Testun A.1 Gweithgareddau busnes ar-lein</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yr ystod o weithgareddau busnes ar-lein, er enghraifft darparu:       <ul style="list-style-type: none"> <li>○ gwasanaethau rhynggrwyd</li> <li>○ gwerthiant nwyddau a/neu wasanaethau yn uniongyrchol</li> <li>○ gwasanaethau bancio</li> <li>○ addysg</li> <li>○ hysbysebu neu farchnata</li> <li>○ gwasanethau'r llywodraeth</li> </ul> </li> <li>• Gall y mathau o bresenoldeb ar-lein ddibynnu ar faint a graddfa'r busnes a'r sector y mae'n gweithredu ynddo, e.e. efallai fod y busnes yn gweithredu'n rhannol neu'n gyfangwbl ar-lein</li> <li>• Y math o weithgareddau, yn cynnwys:       <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Busnes i Fusnes (B2B) a Busnes i Ddefnyddiwr (B2C), e.e. eu safleoedd ar-lein eu hunain, wedi'u cynnal drwy gyrff cyfryngol megis siopau eBay</li> <li>○ Defnyddiwr i Ddefnyddiwr (C2C), e.e. eBay, Gumtree, fforymau cymunedol</li> </ul> </li> <li>• Ategu gweithgareddau all-lein, e.e. archebu ar-lein a chasglu o'r siop</li> <li>• Presenoldeb goddefol, e.e. pamffledi</li> <li>• Presenoldeb rhyngweithiol, e.e. darparu gwybodaeth mewn ymateb i ymholiadau, gwahodd trafodion ar-lein ac ati</li> <li>• Addasu rhyngweithiol, e.e. prosesu delweddau digidol</li> </ul> <p><b>Testun A.2 Gwneud busnes ar-lein</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pwrpas gwneud busnes ar-lein/presenoldeb ar-lein, e.e. darparu gwasanaethau neu nwyddau, sicrhau bod cwsmeriaid yn gallu cyrchu gwybodaeth yn hawdd</li> <li>• Cyflawni nodau ac amcanion busnes drwy bresenoldeb ar-lein, e.e. mwyhau elw, twf yn y farchnad, cyfran o'r farchnad</li> <li>• Darparu cyfathrebu effeithiol e.e. bwletinau, fforymau, cyfathrebu torfol, rhestrau dosbarthu</li> <li>• Rhyngwyneb cwsmeriaid, yn cynnwys:       <ul style="list-style-type: none"> <li>○ symud i gyswllt anuniongyrchol â chwsmeriaid yn hytrach na chyswllt uniongyrchol</li> <li>○ gwasanaeth cwsmeriaid ar-lein</li> <li>○ perthnasoedd un-i-un</li> <li>○ addasu torfol</li> </ul> </li> <li>• Marchnata perthynas</li> <li>• Manteision ac anfanteision presenoldeb ar-lein</li> <li>• Sut mae busnesau'n gweithredu ar-lein, yn cynnwys sefydlu gwefan</li> <li>• Presenoldeb yn y farchnad, e.e. i'w gweld 24 awr 7 diwrnod, presenoldeb byd-eang</li> </ul> <p style="text-align: right;"><i>Parhad</i></p>

**Beth sydd angen ei ddysgu****Testun A.3 Ymchwilio i duediadau a newidiadau yn yr amgylchedd busnes ar-lein**

- Newidiadau mewn fformatiau cyfryngol, gan gynnwys twf cyfryngau cymdeithasol, e.e. Twitter, Facebook
- Effaith twf y cyfryngau cymdeithasol ar weithgareddau busnes ar-lein
- Newidiadau mewn technoleg, e.e. ffonau clyfar, cyfrifiaduron tabled, argaeledd WiFi, apiau symudol
- Hysbysebu ar-lein, e.e. baneri gwe, nawdd, Google Adwords
- Effaith yr amgylchedd busnes ar-lein cyfredol ar gyflawni nodau busnes

**Nod dysgu B: Deall y materion sy'n gysylltiedig â gwneud busnes ar-lein****Testun B.1 Cynllunio a gweithredu**

- Addasrwydd y busnes fel un ar-lein, gan gynnwys:
  - penderfynu pa weithgareddau busnes all weithredu ar-lein, e.e. archebu triniaethau harddwch
  - penderfynu pa weithgareddau busnes all weithredu all-lein yn unig, e.e. triniaethau harddwch
- Rhesymau pam nad yw rhai busnesau'n gweithredu ar-lein, e.e. costau sydd ynghlwm wrth feddalwedd, caledwedd, cynnal a chadw a darparu, diffyg cyswllt personol â chwsmeriaid
- Penderfynu ar enw parth
- Sefydlu – a yw'r wefan yn cael ei chreu'n fewnol neu gan asiantaeth allanol
- Ymdopi â'r gwaith ychwanegol – mae swmp y gwaith yn wahanol i gynnal busnes cyffredin o safle brics a mortar, e.e. oriau gwaith, gwahanol fathau o staff, cynnydd mewn busnes
- Y sgiliau technegol a dylunio sydd ar gael – gwelliannau yn sgil newidiadau diogeled neu ddiogelu data personol neu hygyrchedd i'r wefan
- Newid a diweddarau – mae angen newid a diweddarau'r wefan yn rheolaidd i gadw diddordeb cwsmeriaid
- Marchnata perthynas – meddu ar y gallu i addasu, e.e. mae gwefan Amazon yn dangos eitemau yr edrychwyd arnynt yn ddiweddar ac yn rhoi dewis o eitemau y gallai cwsmeriaid ddymuno edrych arnynt o bosibl
- Perthynas â busnesau eraill sy'n helpu i gefnogi'r busnes, e.e. gwasanaethau ariannol, gwasanaethau dosbarthu a darparu

**Testun B.2 Risgiau gweithredol**

- Diogeled taliadau – dulliau, e.e. cerdyn debyd, credyd neu PayPal
- Camgymeriadau gan gwsmeriaid wrth archebu yn arwain at nwyddau'n cael eu dychwelyd
- Diogelu data'r cwsmeriaid – deddfwriaeth diogelu data
- Diweddarau'r wefan – cadw diddordeb cwsmeriaid, sicrhau bod y manylion yn gywir, e.e. gwaredu hen stoc ac ychwanegu stoc newydd
- Problemau iaith, e.e. cwsmeriaid nad ydynt yn siarad Saesneg, geiriau ac ymadroddion sydd â gwahanol ystyron

*parhad*

**Beth sydd angen ei ddysgu**

- Deddfwriaeth a rheoliadau ynghylch gwerthu a chyflenwi nwyddau yn cynnwys Rheoliadau Gwerthu o Bellter, Rheoliadau'r Cwmni (Datgeliadau Masnachu)
- Bod yn agored i ymosodiadau cas, e.e. firysau, twyll ariannol, cofnodi bysellau
- Caledwedd a meddalwedd yn methu, e.e. colli data, niwed i galedwedd, caledwedd yn methu neu ddiffyg systemau wrth gefn
- Rheoliadau byd-eang, e.e. iechyd a diogelwch, materion labelu, safonau a bennwyd gan wledydd eraill, amodau masnachu anghyfarwydd

**Testun B.3 Staffio**

- Effaith ar staff, e.e. diogelwch swydd, newidiadau mewn disgrifiad swydd, datblygu sgiliau
- Defnydd o ganolfannau galwadau, e.e. ateb ymholiadau, darparu cymorth i gwsmeriaid
- Parhad gwasanaeth, e.e. delio a systemau'n methu neu'n torri i lawr, er mwyn sicrhau gweithrediad 24 awr
- Colli cyswllt personol, e.e. i drafod materion a phroblemau, i gael cyngor
- Bod yn gyfarwydd â'r dechnoleg – denu staff newydd sy'n gyfarwydd â'r dechnoleg, rhoi hyfforddiant i staff presennol ynghylch defnyddio'r dechnoleg

**Testun B.4 Cyllid**

- Costau sefydlu cychwynnol yn cynnwys prynu caledwedd a meddalwedd
- Costau sefydlog a chostau cynnal, e.e. diweddarau meddalwedd gwrthfirysau yn flynyddol, trydan, costau dosbarthu
- Ymdopi â chynnydd mewn diddordeb, e.e. ymateb i'r galw gan gwsmeriaid, nifer y nwyddau, telerau darparu

**Testun B.5 Dosbarthu**

- Pwysigrwydd cyflawni archebion cwsmeriaid – sicrhau bod nwyddau'n cyrraedd y bobl iawn ar yr amser iawn, enw da'r cwmni, lleoliad cwsmeriaid, e.e. o bell, dramor
- Manteision i gwsmeriaid, e.e. dewis amser dosbarthu cyfleus, yn rhatach prynu ar-lein nag mewn siop
- Graddfa'r busnes – rhanbarthol, cenedlaethol neu fyd-eang, e.e. dogfennau arbennig i gydymffurfio â rheoliadau, labelu neu becynnu cynnyrch mewn modd arbennig, dull cludiant ac yswiriant
- Mathau arbennig o nwyddau, e.e. bregus, darfodus, peryglus
- Hwylustod y dosbarthu – cynnig gwasanaethau yn hytrach na nwyddau, e.e. yswiriant a dyfynbrisiau ar-lein, archebu teithiau awyren ac ystafelloedd mewn gwestai

**Beth sydd angen ei ddysgu****Nod dysgu C: Ymchwilio i nodweddion gwefannau a sut cânt eu defnyddio****Testun C.1 Defnyddio gwefan i weithredu busnes ar-lein**

- Pam y mae busnesau'n defnyddio gwefannau, yn cynnwys ar gyfer:
  - masnach, e.e. siopa, bancio
  - cyflwyno gwybodaeth, e.e. hysbysebu, newyddion
  - cadw gwybodaeth, e.e. archifo, cwmwl
  - lawrlwytho gwybodaeth, e.e. data, y cyfryngau
  - galluogi cwsmeriaid i bori ac i chwilio am wybodaeth, e.e. gwybodaeth amser real
  - casglu adborth ar gyfer pwrpasau monitro a gwerthuso
  - gwella effeithlonrwydd gweithrediadau
  - cyfathrebu, e.e. rhwydweithio cymdeithasol, fideo-gynadledda
  - rhannu deunydd cyfryngol, e.e. clipiau fideo o gynnyrch yn cael ei arddangos neu adolygiad positif gan gwsmeriaid
  - ffynhonnell addysg, e.e. llyfrgelloedd, dysgu ar-lein, asesiadau
  - darparu nodweddion rhyngweithiol i gwsmeriaid, e.e. cofrestru a mewngofnodi, cyfleusterau e-fasnach, cysylltiadau e-bost, byrddau negeseuon a fforymau ar-lein, ffurfiau, lawrlwythiadau
  - caniatáu masnachu byd-eang – ar gael 24 awr y dydd, 7 diwrnod yr wythnos

**Testun C.2 Mathau o wefannau busnes a'u nodweddion**

- Mathau o wefannau – casgliad o dudalennau gwe cysylltiedig, a gynhelir fel arfer ar we-weinydd, er enghraifft:
  - gwefan sefydlog – casgliad o dudalennau gwe wedi'u codio'n bennaf mewn Iaith Arwyddnodi Hyperdestun (HTML) sy'n cyflwyno gwybodaeth sefydlog i'w gynulleidfa, e.e. pamffled
  - gwefan ddeinamig – casgliad o dudalennau gwe sy'n newid neu'n addasu ei hun yn gyson ac sy'n cael ei gychwyn yn awtomatig gan y busnes neu'r cwsmer
- Platfformau a chydweddoldeb
- Nodweddion creu, yn cynnwys hypergysylltiadau, botymau gweithredu, poethfannau, templedi a ffurfiau
- Nodweddion rhyngweithiol, e.e. cysylltiadau e-bost, cofrestru, mewngofnodi, ffurfiau, hygyrchedd
- Estheteg, e.e. lliwiau, cynllun, graffeg/fideo/animeiddio, awdio, testun, diwyg

**Testun C.3 Profiad defnyddiwr o wefannau**

- Sut mae'r gwahanol nodweddion sydd gan wefannau yn gwella'r profiad defnyddiwr i unigolyn neu fusnes, er enghraifft:
  - darparu ffurfiau sy'n galluogi cwsmeriaid i roi adborth
  - defnyddio rhyngweithiadau deinamig wrth gyfathrebu â chwsmeriaid ar-lein
  - defnyddio dalenni diwyg i gysoni gwedd y wefan
  - gwneud gwefannau'n rhyngweithiol drwy fewnosod asedau digidol

**Beth sydd angen ei ddysgu****Nod dysgu D: Dylunio gwefan i ymateb i anghenion busnes****Testun D.1 Dylunio gwefan i gwrdd â briff cleient**

- Cynllunio dyluniad gwefan i ymateb i angen busnes, e.e. byrddau stori i fapio'r cynllun a'r strwythur, map o'r wefan
- Defnyddio technegau/offer meddalwedd priodol ym maes gwefannau i greu un/sawl tudalen gwe a fydd yn cynnwys rhai o'r canlynol neu bob un ohonynt:
  - testun
  - tablau
  - ffurfiau, e.e. maes testun, adran destun, botymau, botymau radio, blychau ticio
  - fframiau
  - llywio, e.e. dewislenni, hypergysylltiadau (mewnol ac allanol), angorau
  - elfennau rhyngweithiol, e.e. poethfannau, naidlenni, botymau, dewislenni, delweddau rholio ('rollover')
  - cynlluniau lliw, diwygiau a thempledi, e.e. dalenni diwyg rhaeadrol, cynllun tudalen, maint a safle (testun, cysylltiadau, asedau, ffurfiau), testun wedi'i amlapio, lliwiau cefndir
  - cynnwys asedau digidol/amlgyfrwng wedi'u mewnosod, e.e. graffeg ddigidol, fideo digidol, awdiodigidol, animeiddio digidol
  - sgriptiau cleient syml, e.e. ysgrifennu cod JavaScript i ddangos enw mewn blwch naid
  - ieithoedd eraill, e.e. Iaith Arwyddnodi Hyperdestun (HTML), Iaith Arwyddnodi Hyperdestun Ddeinamig (DHTML)
- Nodweddion hygyrchedd, e.e. tagiau 'alt', nodweddion chwyddo, troi testun yn llafar (*text-to-speech*)
- Gwirio cydweddoldeb y porwr i gyflwyno tudalennau gwe
- Allforio a chywasgu unrhyw asedau digidol i ffeiliau addas, e.e. cydraniad a maint priodol ar gyfer tudalennau gwe
- Defnyddio enwau ffeil addas ar gyfer tudalennau gwe
- Cynnal gwefannau, e.e. gwe-weinydd, enw parth, gwasanaethau cynnal gwefannau
- Profi'r wefan o ran ymarferoldeb, ansawdd, a defnyddioldeb

**Testun D.2 Sicrhau cwrdd â briff cleient**

- Sicrhau bod adborth yn cael ei gasglu gan eraill (yn enwedig y cleient/busnes) ynghylch effeithiolrwydd agweddau ar ddyluniad y wefan, yn cynnwys:
  - cydraniad
  - effeithiolrwydd
  - cynnwys
  - cyflwyniad
  - llywiad
  - defnyddioldeb
  - hygyrchedd
  - perfformiad
  - a yw'n cwrdd â'r briff a'r pwrpas busnes y cafodd ei chreu ar ei gyfer
- Sut mae asesu addasrwydd y wefan o ran cwrdd â briff cleient/diwallu angen busnes, ar sail adborth gan eraill
- Pwysigrwydd adolygu dyluniadau gwefan i sicrhau cwrdd â briff cleient yn llawn



## Meini prawf asesu

Lefel 1	Lefel 2 Llwyddo	Lefel 2 Teilyngdod	Lefel 2 Rhagoriaeth
<b>Nod dysgu A: Rhoi sylw i weithgareddau busnes ar-lein</b>			
1A.1 Nodi pwrpas a nodweddion gweithgareddau ar-lein tri busnes.	2A.LI1 Disgrifio pwrpas a nodweddion gweithgareddau ar-lein dau fusnes cyferbyniol.	2A.T1 Cymharu sut mae dau fusnes cyferbyniol yn cynnal eu gweithgareddau busnes ar-lein.	2A.Rh1 Asesu, gan ddefnyddio enghreifftiau, sut mae'r amgylchedd busnes ar-lein cyfredol yn effeithio ar gyflawni nodau busnes.
1A.2 Amlinellu sut mae dau fusnes wedi addasu eu gweithgareddau busnes ar-lein yn unol â newidiadau yn yr amgylchedd busnes ar-lein.	2A.LI2 Egluro sut mae dau fusnes cyferbyniol wedi addasu eu gweithgareddau busnes ar-lein yn unol â newidiadau yn yr amgylchedd busnes ar-lein.		
<b>Nod dysgu B: Deall y materion sy'n gysylltiedig â gwneud busnes ar-lein</b>			
1B.3 Nodi ffactorau y mae angen i fusnes dewisedig eu hystyried wrth benderfynu gweithredu ar-lein, yn cynnwys cynllunio, gweithredu, staffio, cyllid a dosbarthu. *	2B.LI3 Disgrifio'r ffactorau y mae angen i fusnes dewisedig eu hystyried wrth benderfynu gweithredu ar-lein, yn cynnwys cynllunio, gweithredu, staffio, cyllid, a dosbarthu. *	2B.Rh2 Asesu sut gallai busnes dewisedig ddelio â risgiau gweithredol sy'n gysylltiedig â phresenoldeb ar-lein. *	2B.Rh2 Gwerthuso addasrwydd presenoldeb ar-lein yng nghyswllt busnes dewisedig. *
1B.4 Amlinellu'r risgiau gweithredol sy'n gysylltiedig â phresenoldeb ar-lein yng nghyswllt busnes dewisedig.	2B.LI4 Egluro'r risgiau gweithredol sy'n gysylltiedig â datblygu presenoldeb ar-lein yng nghyswllt busnes dewisedig.		

Lefel 1	Lefel 2 Llwyddo	Lefel 2 Teilyngdod	Lefel 2 Rhagoriaeth
<b>Nodau dysgu C: Ymchwilio i nodweddion gwefannau a sut cânt eu defnyddio</b>			
1C.5 Nodi nodweddion gwefannau dau fusnes, ynghyd â sut y cânt eu defnyddio.	2C.LI5 Disgrifio nodweddion gwefannau dau fusnes cyferbyniol, ynghyd â sut y cânt eu defnyddio.	2C.T3 Cymharu nodweddion gwefannau dau fusnes cyferbyniol, ynghyd â sut y cânt eu defnyddio, o ran cyflwyniad, defnyddioldeb, a hygyrchedd.	2C.Rh3 Gwerthuso sut mae nodweddion gwefan busnes dewisedig yn gwella profiad y defnyddiwr.

Lefel 1	Lefel 2 Llwyddo	Lefel 2 Teilyngdod	Lefel 2 Rhagoriaeth
<b>Nod dysgu D: Dylunio gwefan i ymateb i anghenion busnes</b>			
1D.6 Cynllunio dyluniad gwefan sydd â lleiafswm o bedair a mwyafswm o wyth o dudalennau cydgysylltiol, mewn ymateb i anghenion busnes dewisedig. #	2D.LI6 Cynllunio dyluniad gwefan sydd â mwyafswm o wyth o dudalennau cydgysylltiol ac sy'n ymateb i anghenion busnes dewisedig. #	2D.T4 Egluro sut mae'r cynllun ar gyfer dyluniad gwefan yn ymateb i anghenion busnes dewisedig.	2D.Rh4 Cyflwyno, gan ddefnyddio'r adborth a gasglwyd, argymhellion ar gyfer newidiadau neu welliannau i ymarferoldeb, hygyrchedd, a defnyddioldeb y wefan a grëwyd.
1D.7 Creu gwefan yn annibynnol, sydd â lleiafswm o bedair a mwyafswm o wyth o dudalennau cydgysylltiol, mewn ymateb i anghenion busnes dewisedig. #	2D.LI7 Creu gwefan yn annibynnol sydd â mwyafswm o wyth o dudalennau cydgysylltiol ac sy'n ymateb i anghenion busnes dewisedig. #		
1D.8 Arddangos ymarferoldeb, hygyrchedd, a defnyddioldeb y wefan a grëwyd.	2D.LI8 Dangos sut mae ymarferoldeb, hygyrchedd, a defnyddioldeb y wefan a grëwyd yn ymateb i anghenion busnes dewisedig.	2D.T5 Asesu, gan ddefnyddio adborth gan eraill, addasrwydd y wefan a grëwyd o ran ymateb i anghenion y busnes a'r cwsmeriaid.	

\*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 meddalwedd awduro gwefannau sy'n caniatáu creu gwefannau.

Bydd angen i'r dysgwyr gael briff i'w ddefnyddio i ddylunio a datblygu gwefan i ymateb i anghenion busnes dewisedig. Dylai'r gofynion defnyddiwr ar gyfer y briff hwn gynnwys:

- pwrpas y wefan
- cynulleidfa darged
- gwybodaeth y mae'n rhaid ei darparu
- nodweddion y mae'n rhaid eu cynnwys (e.e. testun, ffurfiau, fframiau, tablau)
- y rhyngweithio sy'n ofynnol â'r defnyddiwr
- yr asedau digidol sydd i'w cynnwys, e.e. animeiddio digidol, graffeg ddigidol, awdio digidol, fideo digidol.

Yn ddelfrydol, dylid ysgrifennu'r briff hwn gyda busnes mewn golwg, a dylai'r dysgwyr gael amcanion clir ynghylch yr hyn maent am i'r wefan ei gyflwyno. Mae angen adnoddau cyfrifiadurol i gynnal y wefan.

### 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*.

I gyflawni'r meini prawf asesu, bydd angen i'r dysgwyr ymchwilio i weithgareddau ar-lein dau fusnes cyferbyniol, e.e. adwerthwr mawr fel Tesco sydd â phresenoldeb 'briciau a chliciau' ac unig fasnachwr sy'n gwneud busnes ar-lein yn unig.

Ar gyfer 2A.LI1, bydd angen i'r dysgwyr ddisgrifio pwrpas a nodweddion gweithgareddau ar-lein y ddau fusnes cyferbyniol hyn.

Ar gyfer 2A.LI2, bydd angen i'r dysgwyr ymchwilio i dueddiadau a newidiadau yn yr amgylchedd busnes ar-lein ac egluro sut mae dau fusnes cyferbyniol wedi addasu eu gweithgareddau busnes ar-lein yn unol â newidiadau y maent wedi eu nodi yn yr amgylchedd busnes ar-lein, er enghraifft, newid y wefan fel ei bod yn haws i gwsmeriaid ei chyrchu o ffôn symudol. Gall y dysgwyr ddefnyddio'r ddau fusnes a ddefnyddiwyd ar gyfer 2A.LI1 neu ddau fusnes cwbl wahanol.

Ar gyfer 2A.T1, bydd yn rhaid i'r dysgwyr gymharu sut mae'r ddau fusnes cyferbyniol a ddefnyddiwyd yn 2A.LI1 a/neu 2A.LI2 yn cynnal eu gweithgareddau busnes ar-lein. Mae hyn yn arwain at 2A.Rh1 lle bydd angen i'r dysgwyr asesu, gan ddefnyddio enghreifftiau sy'n deillio o'r busnesau maent wedi ymchwilio iddynt ar gyfer 2A.LI1 a 2A.LI2, sut mae'r amgylchedd busnes ar-lein cyfredol yn effeithio ar gyflawni amcanion busnes. Er enghraifft, os prif nod y busnes yw mwyhau elw, a yw'r newidiadau mewn technoleg symudol (megis cynnydd yn y defnydd o ffonau clyfar i siopa ar-lein) yn effeithio ar y nodau hynny os na all y busnes fforddio diweddarau ei dechnoleg ei hun yn unol â'r newidiadau hyn.

Ar gyfer 2B.LI3, bydd angen i'r dysgwyr ddisgrifio'r ffactorau y mae angen i fusnes dewisedig eu hystyried wrth benderfynu gweithredu ar-lein, yn cynnwys cynllunio, gweithredu, staffio, cyllid a dosbarthu. Gellir defnyddio un o'r busnesau a ddefnyddiwyd yn nod dysgu A, neu edrych ar fusnes sydd heb bresenoldeb ar-lein ar hyn o bryd. Efallai fod rhai busnesau'n dewis peidio â chael presenoldeb ar-lein. Efallai fod rhai'n bodoli ar-lein yn unig, tra bod gan eraill bresenoldeb cyfyngedig ar-lein yn unig megis hysbysebu eu cynnyrch, ond nid ei werthu. Bydd angen i unrhyw fusnes sy'n penderfynu cael presenoldeb ar-lein ystyried sut mae cynllunio a gweithredu ei weithgareddau ar-lein, ar ôl rhoi ystyriaeth yn gyntaf i oblygiadau staffio, cyllid, a dosbarthu gweithredu ar-lein. Ar gyfer 2B.LI4, bydd angen i'r dysgwyr egluro'r risgiau gweithredol sy'n gysylltiedig â datblygu presenoldeb ar-lein ar gyfer eu busnes dewisedig, ac ar gyfer 2B.T2 dylent asesu sut gallai'r busnes ddelio â'r risgiau hyn. Er enghraifft, sut caiff risg colli data ei dileu neu ei lleihau cymaint â phosib? Ar gyfer 2B.Rh2, bydd angen i'r dysgwyr werthuso addasrwydd presenoldeb ar-lein i'w busnes dewisedig. Dylent ystyried a ddylai'r busnes gael presenoldeb ar-lein, ac, os felly, pa weithgareddau ddylai fod ar gael ar-lein?

Gellir asesu nodau dysgu A a B mewn un aseiniad, a all fod wedi'i ragdrefnu.

Bydd angen gwneud ymchwil a pharatoadau digonol cyn bod gwefan yn cael ei dylunio a'i chreu. Ar gyfer 2C.LI5, bydd angen i'r dysgwyr ddisgrifio nodweddion gwefannau dau fusnes cyferbyniol a sut y cânt eu defnyddio. Gellir defnyddio dau o'r busnesau a ddefnyddiwyd ar gyfer nod dysgu A unwaith yn rhagor yma. Dylai'r dysgwyr ystyried pam y mae'r gwefannau'n cael eu defnyddio a nodi'r ystod o weithgareddau sydd ar gael drwydynt. Ar gyfer 2C.T3, bydd angen i'r dysgwyr gymharu nodweddion y ddwy wefan hyn, a sut y cânt eu defnyddio, o ran cyflwyniad, defnyddioldeb, a hygyrchedd. Dylent ystyried pa mor hawdd ydynt i'w defnyddio ac a fydd defnyddiwr am ddychwelyd i'r gwefannau yn y dyfodol. Ar gyfer 2C.Rh3, bydd angen i'r dysgwyr ddewis un wefan a gwerthuso sut mae ei nodweddion yn gwella profiad y defnyddiwr. Er enghraifft, os yw'n hawdd llywio o amgylch y wefan, a yw'n cynnig dewisiadau chwilio ac a yw'n cofio a ydych wedi prynu arni o'r blaen, gan osgoi'r angen am ailfwydo gwybodaeth megis cyfeiriad darparu? Hefyd dylent ystyried a yw'r rhyngwyneb defnyddiwr yn ddeniadol ac yn reddfodol.

Ar gyfer 2D.LI6, bydd angen i'r dysgwyr gynllunio dyluniad gwefan sydd â mwyafswm o wyth o dudalennau cydgysylltiol ac sy'n ymateb i anghenion busnes dewisedig. Bydd angen i'r dysgwyr ddangos sut maent yn bwriadu dylunio'r wefan drwy ddarparu eitemau megis byrddau stori i fapio'r cynllun, yn ogystal â dangos strwythur y wefan a map o'r wefan. Ar gyfer 2D.T4, bydd yn rhaid i'r dysgwyr egluro sut mae'r dyluniad yn ymateb i anghenion y busnes. Yn hytrach na bod yn gynnig cynhwysfawr i'w gyflwyno i'r cleient, adroddiad fydd hwn ynghylch sut mae'r dysgwyr yn bwriadu mynd ati i ddylunio a chreu gwefan.

Ar gyfer 2D.LI7, bydd yn rhaid i bob dysgwr greu gwefan yn unigol (ac nid mewn grŵp) sydd ag wyth o dudalennau cydgysylltiol ac sy'n ymateb i anghenion busnes dewisedig. Bydd angen iddynt ddefnyddio ystod o offer a thechnegau meddalwedd addas ar gyfer gwefannau i gwblhau'r dasg hon. Dylai'r dysgwyr ddatblygu gwefan ar sail eu dyluniad sy'n cynnwys o leiaf wyth o dudalennau cydgysylltiol ac sydd ag:

- o leiaf bedair ased wahanol
- hypergysylltiadau mewnol ac allanol
- testun
- o leiaf un tabl
- ffurfiau
- dewislenni
- diwygiau a chynlluniau lliw.

Ar gyfer 2D.LI8, bydd angen i'r dysgwyr ddangos sut mae ymarferoldeb, hygyrchedd, a defnyddioldeb eu gwefannau gorffenedig yn ymateb i anghenion y busnes. Gallent ddangos hyn drwy wneud cyflwyniad i gynrychiolydd o'r busnes y maent wedi dylunio'r wefan ar ei gyfer, lle byddai'r athro/athrawes neu asesydd yn ymgymryd â rôl y cynrychiolydd. Dylid dangos y wefan ar waith ac nid rhoi cyflwyniad â chipluniau neu fyrddau stori yn unig.

Ar gyfer 2D.T5, wedi arddangos y wefan a chaniatáu i eraill ei defnyddio, bydd angen i'r dysgwyr gasglu adborth ac asesu ei haddasrwydd o ran ymateb i anghenion y busnes a'i gwsmeriaid. Ar gyfer 2D.Rh4, bydd angen i'r dysgwyr gyflwyno argymhellion ar gyfer newidiadau neu welliannau i ymarferoldeb, hygyrchedd a defnyddioldeb eu gwefan mewn ymateb i'r adborth a gafwyd. Os ydynt yn dymuno, caiff dysgwyr gyfaddasu eu gwefannau, er bod nodi pam mae unrhyw newidiadau'n ofynnol yn ddigonol.

Gellir asesu nodau dysgu C a D mewn un aseiniad a all fod wedi'i ragdrefnu.

## Lefel 1

I gyflawni'r meini prawf asesu, bydd angen i'r dysgwyr ymchwilio i weithgareddau ar-lein dau fusnes cyferbyniol, e.e. adwerthwr sylweddol fel Tesco sydd â phresenoldeb 'briciau a chliciau' ac unig fasnachwr sy'n gwneud busnes ar-lein yn unig. Ar gyfer 1A.1, bydd angen i'r dysgwyr nodi pwrpas a nodweddion gweithgareddau ar-lein y ddau fusnes.

Ar gyfer 1A.2, bydd angen i'r dysgwyr ymchwilio i dueddiadau a newidiadau yn yr amgylchedd busnes ar-lein ac amlinellu sut mae dau fusnes cyferbyniol wedi addasu eu gweithgareddau busnes ar-lein yn unol â'r newidiadau maent wedi eu nodi yn yr amgylchedd busnes ar-lein. Er enghraifft, newid eu gwefan er mwyn ei gwneud yn haws i gwsmeriaid ei chyrchu o ffôn symudol. Gall y dysgwyr ddefnyddio'r ddau fusnes a ddefnyddiwyd ar gyfer 1A.1 neu ddau fusnes cwbl wahanol.

Ar gyfer 1B.3, bydd angen i'r dysgwyr nodi'r ffactorau y mae angen i fusnes dewisedig eu hystyried wrth benderfynu gweithredu ar-lein, yn cynnwys cynllunio, gweithredu, staffio, cyllid a dosbarthu. Gellir defnyddio un o'r busnesau a nodwyd yn flaenorol ar gyfer nod dysgu A, neu ddefnyddio busnes sydd heb bresenoldeb ar-lein ar hyn o bryd. Bydd angen bod unrhyw fusnes sy'n penderfynu cael presenoldeb ar-lein wedi ystyried sut mae cynllunio a gweithredu ei weithgareddau ar-lein ar ôl rhoi sylw i faterion megis staffio, cyllid, a dosbarthu, ynghyd â'u perthnasedd i weithgareddau busnes ar-lein.

Ar gyfer 1B.4, bydd angen i'r dysgwyr amlinellu'r risgiau gweithredol sy'n gysylltiedig â datblygu presenoldeb ar-lein ar gyfer busnes dewisedig. Ni ddylid egluro'n fanwl arwyddocâd y risgiau na'r dulliau ar gyfer delio â nhw.

Ar gyfer 1C.5, bydd angen i'r dysgwyr nodi nodweddion gwefannau dau fusnes a sut y cânt eu defnyddio. Dylent ystyried pam y mae'r gwefannau'n cael eu defnyddio a'r ystod o weithgareddau sydd ar gael drwyddynt.

Ar gyfer 1D.6, bydd angen i'r dysgwyr gynllunio dyluniad gwefan sydd â lleiafswm o bedair a mwyafswm o wyth o dudalennau cydgysylltiol, mewn ymateb i anghenion busnes dewisedig. Dylai'r cynllun ddangos sut byddant yn mynd i'r afael â'r dasg, ond efallai na fydd eu cynllun yn cyflawni holl anghenion y busnes. Ar gyfer 1D.7, rhaid i bob dysgwr greu gwefan gynlluniedig yn unigol (ac nid mewn grŵp) gan ddefnyddio offer a thechnegau meddalwedd addas ar gyfer gwefannau, yn cynnwys testun, tabl, hypergysylltiadau a dwy ased man lleiaf.

Ar gyfer 1D.8, bydd angen i'r dysgwyr ddangos ymarferoldeb, hygyrchedd, a defnyddioldeb eu gwefan. Gallent ddangos hyn drwy wneud cyflwyniad i gynrychiolydd o'r busnes y maent wedi dylunio'r wefan ar ei gyfer, lle byddai'r athro/athrawes neu asesydd yn ymgymryd â rôl y cynrychiolydd. Dylid arddangos y wefan ar waith ac nid rhoi cyflwyniad â chipluniau neu fyrddau stori yn unig.

## 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, 1B.3, 1B.4, 2A.LI1, 2A.LI2, 2B.LI3, 2B.LI4, 2A.T1, 2B.T2, 2A.Rh1, 2B.Rh2	Pam Mynd Ar-lein?	<p>Rydych yn gweithio i gwmni ymgynghori sy'n rhoi cyngor i fusnesau ar ddatblygu presenoldeb ar-lein. Mae eich rheolwr wedi gofyn ichi lunio llyfryn gwybodaeth i fusnesau bach a chanolig eu maint ynghylch creu presenoldeb ar-lein.</p> <p>Er mwyn darparu enghreifftiau ar gyfer eich llyfryn, bydd angen ichi ymchwilio i ddau fusnes ar-lein cyferbyniol, ac ymchwilio i natur a nodweddion gweithgareddau busnes ar-lein, ynghyd â phwrpas gwneud busnes ar-lein.</p> <p>Wedyn bydd angen ichi feddwl am y ffactorau y mae angen i fusnes dewisedig eu hystyried wrth benderfynu gweithredu ar-lein – mae'n rhaid i'r ffactorau gynnwys materion cynllunio, gweithredu, staffio, cyllid, a dosbarthu, a'r risgiau gweithredol cysylltiedig.</p>	<p>Llyfryn canllaw i fusnesau bach/canolig eu maint ynghylch creu presenoldeb ar-lein. Gellir ategu'r canllaw drwy gyflwyniad i berchennog y busnes sy'n ystyried creu presenoldeb ar-lein.</p> <p>Mae angen cael cofnod arsylwi ar gyfer unrhyw gyflwyniad y bydd yr aseswr yn arsylwi arno.</p>

Meini prawf sy'n cael eu cwmpasu	Aseiniad	Senario	Tystiolaeth asesu
1C.5, 1D.6, 1D.7, 1D.8, 2C.LI5, 2D.LI6, 2D.LI7, 2D.LI8, 2C.T3, 2D.T4, 2D.T5, 2C.Rh3, 2D.Rh4	Creu Gwefan	<p>Mae'r busnes ymgynghori rydych yn gweithio iddo hefyd yn darparu gwasanaeth dylunio gwefannau i fusnesau. Byddwch yn cynllunio ac yn creu gwefan sy'n ymateb i angen busnes a nodwyd mewn briff a ddarparwyd. Gallwch ddehongli a defnyddio'r briff yn sail i'ch gwaith wrth greu gwefan.</p> <p>Er mwyn paratoi, bydd angen ichi ymchwilio i nodweddion gwefannau dau fusnes presennol cyferbyniol ac i sut y cânt eu defnyddio. Hefyd bydd angen ichi ystyried sut mae'r nodweddion yn gwella profiad y defnyddiwr. Wedyn byddwch yn cynllunio dyluniad gwefan (a fydd â mwysafswm o wyth o dudalennau cydgysylltiol) sy'n ymateb i'r anghenion busnes yn y briff a roddwyd.</p> <p>Ar ôl cwblhau'r cynllun, byddwch yn creu'r gwefan ac yn dangos sut mae ei hymarferoldeb, ei hygyrchedd, a'i defnyddioldeb yn ymateb i anghenion y busnes.</p> <p>Yn olaf, bydd angen ichi ddefnyddio'r adborth a geir ynghylch ymarferoldeb eich gwefan er mwyn asesu a yw'n cyflawni anghenion y busnes, ac argymhell newidiadau neu welliannau.</p>	<p>Arddangos gwefan weithredol a gynhelir ar gyfrifiadur ynghyd â dogfennau ategol sy'n dangos y dull a ddefnyddiwyd i ddylunio'r gwefan.</p> <p>Adolygiad personol o effeithiolrwydd y gwefan gydag argymhellion ar gyfer gwelliannau.</p> <p>Mae angen cael cofnod arsylwi os bydd yr aseswr yn tystio i'r gwefan yn cael ei gweithredu.</p>



# Uned 15: Busnes Sector Cyhoeddus

Lefel: **1 a 2**

Math o uned: **Dewisol arbenigol**

Oriau dysgu dan arweiniad: **30**

Dull asesu: **Mewnol**

---

## Cyflwyniad i'r uned

Mae 'Network Rail' yn berchen ar draciau'r rheilffyrdd ac mae'r BBC yn berchen ar rwydwaith darlledu. Busnesau sector cyhoeddus yw'r ddau – eiddo'r llywodraeth, sy'n cael eu rheoli gan y llywodraeth – ond pam y mae'r llywodraeth yn meddu ar fuddiannau mor amrywiol? Yn yr uned hon byddwch yn dysgu beth yw ystyr busnes sector cyhoeddus, pam y mae busnesau o'r fath yn bodoli, beth maent yn ei wneud, a sut maent yn gweithredu.

Mae'r gwariant cyhoeddus blynyddol ar nwyddau a gwasanaethau yn y Deyrnas Unedig bron yn £700 biliwn – tua 47 y cant o'r cynnyrch mewnwladol crynswth. Caiff llawer o'r arian hwn ei wario drwy fusnesau sector cyhoeddus ac mae'r sector cyhoeddus yn cyfrif am tua 20 y cant o gyflogaeth y DU. Drwy ymchwilio i natur busnes sector cyhoeddus byddwch yn dod i ddeall ei gyfraniad pwysig i ffyniant economaidd a lles cenedlaethol.

Mae llawer o resymau pam y mae'r llywodraeth wedi cymryd cyfrifoldeb dros ddarparu nwyddau a gwasanaethau i'w dinasyddion. Darperir iechyd, addysg, lles, a nawdd cymdeithasol i bawb. Mae pob plentyn yn derbyn addysg orfodol am 11 mlynedd am ddim, ac mae'r fyddin, y llynges, a'r awyrlu'n amddiffyn pob dinesydd. Serch hynny, mae'n rhaid talu am hyn i gyd a bydd yr uned hon yn gyfle ichi archwilio'r ffactorau sy'n effeithio ar y modd y mae busnesau sector cyhoeddus yn gweithredu ac yn gwella. Byddwch yn gweld sut y cânt eu cyllido'n gyffredinol drwy dreth, er bod pwyslais mwy masnachol gan rai. Er enghraifft, mae elfen fasnachol yn perthyn i'r BBC, sy'n creu refeniw drwy werthu sioeau teledu i bedwar ban byd. Fodd bynnag, ar ddiwedd y dydd, y llywodraeth sy'n talu'r bil felly mae'n bwysig bod busnesau sector cyhoeddus yn gweithredu'n effeithlon.

## Nodau dysgu

Yn yr uned hon byddwch yn:

A rhoi sylw i fusnesau sector cyhoeddus

B ymchwilio i sut mae busnesau sector cyhoeddus yn gweithredu

C rhoi sylw i'r ffactorau sy'n effeithio ar y modd y mae busnesau sector cyhoeddus yn gweithredu ac yn gwella.

## Nodau dysgu a chynnwys yr uned

<b>Beth sydd angen ei ddysgu</b>
<b>Nod dysgu A: Rhoi sylw i fusnesau sector cyhoeddus</b>
<p><b>Testun A.1 Natur busnes sector cyhoeddus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Beth yw busnes sector cyhoeddus – un sy’n eiddo i’r llywodraeth ac sy’n cael ei reoli gan y llywodraeth, ac sydd am ddim fel arfer yn y pwynt darparu</li> <li>● Mathau o fusnesau sector cyhoeddus, yn cynnwys:       <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ysgolion</li> <li>○ Network Rail, y Gorfforaeth Ddarlledu Brydeinig (BBC)</li> <li>○ y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (GIG)</li> <li>○ y lluoedd arfog</li> <li>○ adrannau’r llywodraeth e.e. yr Adran Addysg</li> <li>○ cynghorau lleol, e.e. cynghorau sir, bwrdeistref, metropolitaidd a dosbarth</li> </ul> </li> <li>● Beth mae busnesau sector cyhoeddus yn ei ddarparu – gwasanaethau hanfodol, e.e. cyfleustodau, gofal iechyd, diogelwch cenedlaethol, nawdd cymdeithasol a lles</li> <li>● Mathau o nwyddau y mae busnesau sector cyhoeddus yn eu darparu:       <ul style="list-style-type: none"> <li>○ nwyddau cyhoeddus pur – nwyddau na fyddent byth yn cael eu darparu gan y sector preifat gan na ellir gwneud elw ohonynt, e.e. goleuadau stryd, amddiffyniad cenedlaethol a ddarperir gan y lluoedd arfog</li> <li>○ nwyddau cymdeithasol – nwyddau cyhoeddus y gellir eu darparu fel nwyddau preifat ond na wneir hynny am amrywiol resymau fel mater o bolisi cymdeithasol</li> <li>○ nwyddau rhinweddol, e.e. pigiadau ffliw</li> </ul> </li> <li>● Priodoleddau nwyddau cyhoeddus pur:       <ul style="list-style-type: none"> <li>○ di-eithriadwyedd (<i>non-excludability</i>)</li> <li>○ dim cystadleuaeth o ran treuliant (<i>non-rival consumption</i>)</li> </ul> </li> <li>● Pwysigrwydd busnesau sector cyhoeddus i’r economi genedlaethol o ran cyfrannu at:       <ul style="list-style-type: none"> <li>○ lefelau cyflogaeth</li> <li>○ Cynnyrch Gwladol Crynswth (GNP)</li> </ul> </li> </ul>

<b>Beth sydd angen ei ddysgu</b>
<b>Nod dysgu B: Ymchwilio i sut mae busnesau sector cyhoeddus yn gweithredu</b>
<p><b>Testun B.1 Sut mae busnesau sector cyhoeddus yn gweithredu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wedi’u cyllido ag arian cyhoeddus</li> <li>• Drwy weithio gyda’r sector preifat – partneriaethau cyhoeddus-preifat (PPPs), Mentrau Cyllid Preifat (PFI)</li> <li>• Manteision gwahanol ddulliau cyllido, e.e. defnyddio arian o’r sector preifat i leihau’r baich ar y trethdalwr</li> <li>• Modelau busnes sector cyhoeddus</li> <li>• Defnyddio contractio allanol ar gyfer gwasanaethau, e.e. systemau TG</li> <li>• Strwythur trefniadol busnesau yn y sector cyhoeddus, yn cynnwys: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ymagweddau at arweinyddiaeth a’r manteision a’r anawsterau cysylltiedig</li> <li>○ strwythur hierarchaidd â rolau diffiniedig clir</li> </ul> </li> <li>• Sut y caiff busnesau sector cyhoeddus eu rheoleiddio a pham, e.e. OFSTED, OFCOM, y Comisiwn Gofal Iechyd</li> <li>• Atebolrwydd – y llywodraeth yn hytrach na’r unigolyn sy’n cymryd cyfrifoldeb</li> </ul>
<b>Nod dysgu C: Rhoi sylw i’r ffactorau sy’n effeithio ar y modd y mae busnesau sector cyhoeddus yn gweithredu ac yn gwella</b>
<p><b>Testun C.1 Ffactorau sy’n effeithio ar y sector cyhoeddus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cyfeiriad polisi’r llywodraeth, e.e. ar gyflogaeth, addysg, lles</li> <li>• Lefel y gwariant cyhoeddus, e.e. effaith yr economi fyd-eang, gofynion benthyca’r llywodraeth</li> <li>• Cystadleuaeth, e.e. effaith dim cystadleuaeth, ffyrdd o wella cystadleugarwch, preifateiddio</li> <li>• Effeithlonrwydd, e.e. darparu gwerth am arian</li> <li>• Cynnal gwasanaethau yn hytrach na’u datblygu</li> <li>• Tegwch – y broblem ‘free rider’, gwaredu gwrthodadwyedd a dewis</li> <li>• Hunanfodlonrwydd</li> <li>• Monitro/rheoleiddio, e.e. i atal camddefnyddio arian cyhoeddus</li> <li>• Rôl y cyfryngau, e.e. sgandal treuliau Aelodau Seneddol, triniaeth cleifion oedrannus yn ysbytai’r GIG</li> </ul> <p><b>Testun C.2 Gwella gwasanaethau’r sector cyhoeddus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ffyrdd o wella gweithrediadau a gwasanaethau cyhoeddus, yn cynnwys: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ defnyddio TG i wella rheoli gwybodaeth</li> <li>○ integreiddio gwasanaethau</li> <li>○ hyfforddiant a morâl y staff</li> <li>○ gwell technegau rheoli</li> </ul> </li> <li>• Ffyrdd o fesur gwelliannau i wasanaethau cyhoeddus: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ gweithredu o fewn cyllideb</li> <li>○ lefelau cynhyrchiant, e.e. lleihau rhestrau aros y GIG, llai o aildroseddu gan garcharorion, tablau cynghrair ysgolion</li> <li>○ llai o gostau</li> </ul> </li> </ul>

## Meini prawf asesu

Lefel 1	Lefel 2 Llwyddo	Lefel 2 Teilyngdod	Lefel 2 Rhagoriaeth
<b>Nod dysgu A: Rhoi sylw i fusnesau sector cyhoeddus</b>			
1A.1 Nodi'r nwyddau a/neu'r gwasanaethau a ddarperir gan dri busnes sector cyhoeddus cyferbyniol.	2A.LI1 Disgrifio'r nwyddau a/neu'r gwasanaethau a ddarperir gan dri busnes sector cyhoeddus cyferbyniol.	2A.T1 Cymharu priodoleddau dau fath o nwyddau cyhoeddus pur.	2A.Rh1 Gwerthuso pwysigrwydd cyfraniad busnesau sector cyhoeddus i'r economi genedlaethol.
1A.2 Rhestru'r rhesymau pam y mae'r llywodraeth yn cynnal busnesau sector cyhoeddus.	2A.LI2 Egluro, gan ddefnyddio enghreifftiau, pam y mae'r llywodraeth yn cynnal busnesau sector cyhoeddus.		

Lefel 1	Level 2 Llwyddo	Lefel 2 Teilyngdod	Lefel 2 Rhagoriaeth
<b>Nod dysgu B: Ymchwilio i sut mae busnesau sector cyhoeddus yn gweithredu</b>			
1B.3 Nodi sut mae dau fusnes sector cyhoeddus cyferbyniol yn cael eu cyllido.	2B.LI3 Egluro sut mae dau fusnes sector cyhoeddus cyferbyniol yn cael eu cyllido.	2B.T2 Cymharu manteision dulliau cyllido a strwythur trefniadol dau fusnes sector cyhoeddus cyferbyniol.	2B.Rh2 Gwerthuso effeithiolrwydd gweithrediad (dull cyllido, strwythur trefniadol, rheoleiddio) busnes sector cyhoeddus dewisedig.
1B.4 Dangos strwythur trefniadol busnes dewisedig yn y sector cyhoeddus.	2B.LI4 Disgrifio strwythur trefniadol dau fusnes cyferbyniol yn y sector cyhoeddus.		
1B.5 Enwi rheolydd swyddogol dau fusnes sector cyhoeddus dewisedig.	2B.LI5 Disgrifio sut mae dau fusnes cyferbyniol yn y sector cyhoeddus yn cael eu rheoleiddio.	2B.T3 Aseu'r rhesymau dros reoleiddio dau fusnes sector cyhoeddus dewisedig.	

Lefel 1	Lefel 2 Llwyddo	Lefel 2 Teilyngdod	Lefel 2 Rhagoriaeth
<b>Nod dysgu C: Rhoi sylw i'r ffactorau sy'n effeithio ar y modd y mae busnesau sector cyhoeddus yn gweithredu ac yn gwella</b>			
1C.6 Rhestru'r ffactorau sy'n effeithio ar ddau fusnes cyferbyniol yn y sector cyhoeddus.	2C.LI6 Disgrifio'r ffactorau sy'n effeithio ar ddau fusnes cyferbyniol yn y sector cyhoeddus.	2C.T4 Asesu cyfraniad polisi'r llywodraeth i wasanaethau a gweithrediadau mewn dau fusnes cyferbyniol yn y sector cyhoeddus.	2C.Rh3 Gwerthuso cyfraniad polisi'r llywodraeth i wella gwasanaethau a gweithrediadau mewn busnes sector cyhoeddus dewisedig.
1C.7 Amlinellu sut y gallai busnes sector cyhoeddus dewisedig wella ei wasanaethau a'i weithrediadau.	2C.LI7 Egluro sut y gallai busnes sector cyhoeddus dewisedig wella ei wasanaethau a'i weithrediadau.		

\*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

I gyflawni'r meini prawf asesu, bydd angen i'r dysgwyr ymchwilio i dri busnes cyferbyniol yn y sector cyhoeddus megis cyngor lleol, ysgol neu goleg, a'r BBC. Ar gyfer 2A.LI1, bydd yn rhaid i'r dysgwyr ddisgrifio'r nwyddau a/neu'r gwasanaethau a ddarperir gan y tri busnes sector cyhoeddus hyn. Ar gyfer 2A.LI2, bydd yn rhaid i'r dysgwyr egluro, gan ddefnyddio enghreifftiau, pam y mae'r llywodraeth yn cynnal busnesau sector cyhoeddus. Yn aml mae'r rhesymau'n amlwg yn achos gwasanaethau hanfodol megis lles a diogelwch cenedlaethol, ond mae'n llai amlwg pam y mae busnesau cyhoeddus yn ymwneud â gweithgareddau hollol fasnachol fel gwneud a gwerthu rhaglenni teledu ar draws y byd. Ar gyfer 2A.T1, bydd yn rhaid i'r dysgwyr gymharu priodoleddau dau fath o nwyddau cyhoeddus, er enghraifft meysydd parcio cyhoeddus a goleuadau stryd. Mae busnesau'r sector cyhoeddus yn gwneud cyfraniad sylweddol i les cenedlaethol drwy gyflogi llawer iawn o bobl a chynhyrchu nifer sylweddol o nwyddau a gwasanaethau. Ar gyfer 2A.Rh1, bydd yn rhaid i'r dysgwyr werthuso pwysigrwydd busnesau sector cyhoeddus i'r economi genedlaethol.

Ar gyfer 2B.LI3, bydd yn rhaid i'r dysgwyr egluro sut y mae dau fusnes cyferbyniol yn y sector cyhoeddus yn cael eu cyllido. Dylent roi sylw i ddulliau megis treth, partneriaethau preifat a chyhoeddus, a gweithgareddau masnachol. Er bod modd ystyried un busnes sy'n defnyddio gwahanol ddulliau cyllido, bydd angen i'r dysgwyr ddefnyddio gwahanol fusnesau. Fodd bynnag, gallant barhau i ddefnyddio'r tri busnes sector cyhoeddus a ddefnyddiwyd ar gyfer nod dysgu A. Ar gyfer 2B.T2, bydd angen i'r dysgwyr ddatblygu'r gwaith a gwblhawyd ar gyfer 2B.LI3 drwy gymharu manteision dulliau cyllido a strwythur trefniadol dau fusnes cyferbyniol yn y sector cyhoeddus, er enghraifft drwy edrych ar effaith cyllid a grëir drwy refeniw masnachol ar bwrs y wlad. Ar gyfer 2B.Rh2, bydd angen i'r dysgwyr ddewis un busnes sector cyhoeddus a gwerthuso effeithiolrwydd ei weithrediad drwy ystyried materion megis ei ddull cyllido, ei strwythur trefniadol, a sut y caiff ei reoleiddio.

Ar gyfer 2B.LI4, bydd yn rhaid i'r dysgwyr ddisgrifio strwythur trefniadol dau fusnes cyferbyniol yn y sector cyhoeddus, gan ystyried sut y cânt eu trefnu a'u rheoli ac a ydynt yn defnyddio technegau megis anfon gwaith allan/defnyddio cyflenwr allanol a chontractio allanol. Mae rhai busnesau sector cyhoeddus fel y BBC, er enghraifft, yn cael eu rheoleiddio mewn amrywiaeth o ffyrdd ond dim ond un rheolydd sydd gan wasanaethau'r post. Ar gyfer 2B.LI5, bydd yn rhaid i'r dysgwyr ddewis dau fusnes cyferbyniol yn y sector cyhoeddus a disgrifio sut maent yn cael eu rheoleiddio. Ar gyfer 2B.LI4 a 2B.LI5, gall y dysgwyr ddefnyddio'r un busnesau sector cyhoeddus â'r rhai a ddefnyddiwyd ar gyfer 2B.LI3 neu ddewis dau fusnes arall.

Ar gyfer 2B.T3, bydd angen i'r dysgwyr ddatblygu'r gwaith a gwblhawyd ar gyfer 2B.LI4 drwy asesu'r rhesymau dros reoleiddio'r ddau fusnes sector cyhoeddus cyferbyniol dewisedig. Gallai'r rhesymau hyn gynnwys yr angen am reoli'r monopoli

sydd gan lawer o fusnesau cyhoeddus o ran grym, ond hefyd yr angen am sicrhau eu bod yn darparu gwerth am arian drwy gyhoeddi gwybodaeth gyson am eu perfformiad, er enghraifft, cyfraddau marwolaethau babanod yn ysbytai'r GIG.

Gellir asesu nodau dysgu A a B mewn un aseiniad, a all gael ei ragdrefnu.

Ar gyfer 2C.LI6, bydd angen i'r dysgwyr ddisgrifio'r ffactorau sy'n effeithio ar ddau fusnes cyferbyniol yn y sector cyhoeddus. Unwaith eto, gellir defnyddio dau o'r busnesau a ddefnyddiwyd yn flaenrol ar gyfer nod dysgu A. Bydd angen ystyried polisïau'r llywodraeth a lefel y cyllid, a dylai'r dysgwyr ganfod enghreifftiau niferus lle'r mae'r materion hyn yn effeithio ar fusnesau sector cyhoeddus. Ar gyfer 2C.LI7, bydd yn rhaid i'r dysgwyr egluro sut y gallai busnes sector cyhoeddus dewisedig wella ei wasanaethau a'i weithrediadau. Ar gyfer 2C.T4, bydd angen i'r dysgwyr asesu effaith polisi'r llywodraeth ar wasanaethau a gweithrediadau mewn dau fusnes cyferbyniol yn y sector cyhoeddus. Mae gostyngiad yn lefelau gwariant y llywodraeth yn gorfodi holl fusnesau'r sector cyhoeddus i adolygu sut maent yn gweithredu. Ar gyfer 2C.Rh3, bydd angen i'r dysgwyr ddefnyddio busnes sector cyhoeddus dewisedig a gwerthuso cyfraniad polisi'r llywodraeth i wella gwasanaethau a gweithrediadau yn y busnes hwnnw, er enghraifft, polisïau cynaliadwyedd y llywodraeth yn arwain at gynnydd mewn ailgylchu gan aelwydydd.

## Lefel 1

I gyflawni'r meini prawf asesu, bydd angen i'r dysgwyr ymchwilio i dri busnes cyferbyniol yn y sector cyhoeddus megis cyngor lleol, ysgol neu goleg, a'r BBC. Ar gyfer 1A.1, bydd angen i'r dysgwyr nodi'r nwyddau a/neu'r gwasanaethau a ddarperir gan y tri busnes cyferbyniol hyn. Ar gyfer 1A.2, bydd yn rhaid i'r dysgwyr restru'r rhesymau pam y mae'r llywodraeth yn cynnal busnesau sector cyhoeddus. Er na fydd y rhestr yn un hirfaith, bydd yn rhaid rhoi syniad o hyd a lled y nwyddau a'r gwasanaethau a ddarperir a rhesymau cysylltiedig y busnesau dros fod yn y sector cyhoeddus.

Ar gyfer 1B.3, bydd angen i'r dysgwyr nodi sut y cyllidir dau o'r tri busnes sector cyhoeddus a ddefnyddiwyd ar gyfer nod dysgu A. Ar gyfer 1B.4, bydd angen i'r dysgwyr ddangos strwythur trefniadol busnes dewisedig yn y sector cyhoeddus. Gallant ddewis gwneud hyn ar ffurf naratif neu drwy ddefnyddio diagram wedi'i anodi. Ar gyfer 1B.5, bydd angen i'r dysgwyr enwi rheolydd swyddogol dau fusnes cyferbyniol yn y sector cyhoeddus.

Ar gyfer 1C.6, bydd angen i'r dysgwyr restru'r ffactorau sy'n effeithio ar ddau fusnes cyferbyniol yn y sector cyhoeddus. Dylid nodi'n gryno pam y mae'r ffactorau hyn yn effeithio ar weithrediadau'r busnesau. Ar gyfer 1C.7, bydd angen i'r dysgwyr amlinellu ym mha ffyrdd y gallai busnes sector cyhoeddus dewisedig wella ei wasanaethau a'i weithrediadau, a sut y gellid gwneud hyn.



## 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, 1B.3, 1B.4, 1B.5, 2A.LI1, 2A.LI2, 2B.LI3, 2B.LI4, 2B.LI5, 2A.T1, 2B.T2, 2B.T3, 2A.Rh1, 2B.Rh2	Beth yw Busnesau Sector Cyhoeddus?	<p>Rydych yn gweithio fel intern i'ch cyngor lleol, sydd wedi gofyn ichi lunio deunyddiau hyrwyddo i'r cyhoedd er mwyn darparu gwybodaeth am yr hyn mae busnesau sector cyhoeddus yn ei wneud.</p> <p>I wneud hyn, bydd angen ichi ymchwilio i natur a phwysigrwydd busnesau sector cyhoeddus a sut maent yn gweithredu, drwy ganolbwyntio ar y nwyddau a'r gwasanaethau a ddarperir a'r rhesymau pam y mae busnesau sector cyhoeddus yn darparu'r nwyddau a'r gwasanaethau hyn. Bydd angen ichi ystyried pam y mae'r llywodraeth yn cynnal busnesau sector cyhoeddus, gan roi enghreifftiau priodol.</p> <p>Hefyd bydd angen ichi edrych ar sut mae busnesau cyferbyniol yn y sector cyhoeddus yn cael eu cyllido, ac ymchwilio i'w strwythurau trefniadol a sut y cânt eu rheoleiddio.</p>	<p>Pamffled, taflen, adroddiad, posteri, delweddau, ffotograffau, a sleidiau 'PowerPoint'</p> <p>Mae angen cael cofnod arsylwi ar gyfer unrhyw gyflwyniad y bydd yr aseswr yn arsylwi arno.</p>

Meini prawf sy'n cael eu cwmpasu	Aseiniad	Senario	Tystiolaeth asesu
1C.6, 1C.7, 2C.LI6, 2C.LI7, 2C.T4, 2C.Rh3	Ffactorau sy'n Effeithio ar Fusnesau Sector Cyhoeddus	<p>Yn rhinwedd eich gwaith fel intern i'r cyngor lleol, gofynnwyd ichi ddarparu erthygl i gylchgrawn neu bapur newydd lleol ynghylch y ffactorau sy'n effeithio ar fusnesau sector cyhoeddus.</p> <p>I wneud hyn, bydd angen ichi edrych ar y ffactorau sy'n effeithio ar fusnesau sector cyhoeddus, nodi sut y gellir gwella'r modd y darperir gwasanaethau sector cyhoeddus, ac ystyried cyfraniad polisi'r llywodraeth i wasanaethau a gweithrediadau mewn busnesau sector cyhoeddus.</p>	Erthygl papur newydd/cylchgrawn, adroddiad, taflen

# Uned 16: Gwella Profiad Cwsmeriaid

Lefel: 1 a 2

Math o uned: **Dewisol arbenigol**

Oriau dysgu dan arweiniad: **30**

Dull asesu: **Mewnol**

---

## Cyflwyniad i'r uned

Sut gall busnesau wella'r gwasanaeth mae eu cwsmeriaid yn ei gael? Sut y gallant wella profiad cwsmeriaid i sicrhau bod cwsmeriaid yn dychwelyd ac i annog cwsmeriaid newydd? Mae cwsmer bodlon yn gwsmer teyrngar, ac mae angen cwsmeriaid teyrngar ar fusnesau er mwyn goroesi.

*Yn Uned 4: Egwyddorion Gwasanaeth Cwsmeriaid* byddwch wedi edrych ar sut mae busnesau'n darparu gwasanaeth cwsmeriaid a byddwch wedidatblygu eich sgiliau gwasanaeth cwsmeriaid effeithiol eich hun. Yn yr uned hon, byddwch yn datblygu eich gwybodaeth a'ch dealltwriaeth ymhellach. Hefyd byddwch yn ymchwilio i bwysigrwydd gwella profiad cwsmeriaid i fusnesau, a'r dulliau mae busnesau'n eu defnyddio i wneud hyn.

Byddwch yn ystyried pwysigrwydd monitro gwasanaeth cwsmeriaid er mwyn canfod a yw cwsmeriaid yn fodlon. Mae proses fonitro effeithiol yn galluogi busnesau i gymryd camau i wella eu cynnyrch neu eu gwasanaethau lle bo angen.

Fodd bynnag, nid yw'n ddigonol cael safbwynt y cwsmer yn unig. Er mwyn gwerthuso'r ddarpariaeth o ran gwasanaeth cwsmeriaid, mae angen i fusnesau graffu ar eu perfformiad eu hunain. Mae angen iddynt ofyn cwestiynau allweddol i'w hunain fel 'Sut rydyn ni'n gwneud?', 'A ydyn ni'n rhoi beth maen nhw ei eisiau i'n cwsmeriaid?' a 'Beth allen ni ei wneud yn well?'

Mae nifer o ddangosyddion y gall busnesau eu defnyddio i werthuso eu darpariaeth o ran gwasanaeth cwsmeriaid a'u helpu i fonitro unrhyw newidiadau a gwelliannau. Yn yr uned hon byddwch yn darganfod bod angen i fusnes, er mwyn goroesi ym myd hynod gystadleuol gwasanaeth cwsmeriaid, werthuso ei berfformiad ei hun yn rheolaidd, ymateb i'w gwsmeriaid, a gwneud gwelliannau'n sydyn lle bo angen.

**Mae 'Uned 4: Egwyddorion Gwasanaeth Cwsmeriaid' yn rhagofyniad ar gyfer yr uned hon a dylid ei chwblhau'n gyntaf. Ni ellir cymryd yr uned hon ar ei phen ei hun yn y cymhwyster hwn ac mae'n rhaid ei chymryd gydag Uned 4.**

## Nodau dysgu

Yn yr uned hon byddwch yn:

- A deall gwerth a phwysigrwydd gwella profiad cwsmeriaid i fusnesau
- B archwilio sut y gellir monitro a gwerthuso gwasanaeth cwsmeriaid
- C rhoi sylw i sut y gellir gwneud gwelliannau i brofiad cwsmeriaid.

## Nodau dysgu a chynnwys yr uned

<b>Beth sydd angen ei ddysgu</b>
<b>Nod dysgu A: Deall gwerth a phwysigrwydd gwella profiad cwsmeriaid i fusnesau</b>
<p><b>Testun A.1 Gwerth a phwysigrwydd gwella profiad cwsmeriaid</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Gwella enw da'r busnes a'r brand – ffydd a hyder yn y busnes a'r brand yn arwain at y posibilrwydd o ehangu i feysydd cynnyrch/gwasanaethau newydd</li> <li>● Mwy o ewyllys da gan gwsmeriaid</li> <li>● Cadw rhagor o gwsmeriaid</li> <li>● Annog cwsmeriaid i ddychwelyd a denu cwsmeriaid newydd</li> <li>● Cynnydd posibl mewn reffeniw ac elw</li> <li>● Rhoi Pwynt Gwerthu Unigryw (USP) i'r busnes a'r cyfle i ennill cyfran o'r farchnad</li> <li>● Unioni unrhyw niwed i enw da, e.e. yn sgil nwyddau sydd heb fod o'r safon ofynnol, gwerth gwael am arian, gwasanaeth na ellir dibynnu arno na/neu ymddiried ynddo</li> <li>● Newid canfyddiadau unrhyw gyhoeddusrwydd negyddol, e.e. ar lafar, papurau newydd, blogiau, cyfryngau cymdeithasol, adolygiadau ar wefannau annibynnol sy'n rhoi adolygiadau gan gwsmeriaid</li> <li>● Lleihau costau os yw cwsmeriaid wedi ceisio cymryd camau cyfreithiol, e.e. drwy dorri contract, drwy fynd yn groes i'r Ddeddf Disgrifiadau Masnach</li> <li>● Gwella bodlonrwydd, morâl, a chymhelliant y staff, er enghraifft:       <ul style="list-style-type: none"> <li>○ amgylchedd gwaith mwy dymunol</li> <li>○ y boddhad a ddaw o blesio cwsmeriaid</li> <li>○ cyflogaeth fwy diogel</li> <li>○ cynnydd yn y staff a gedwir</li> </ul> </li> </ul>

**Beth sydd angen ei ddysgu****Nod dysgu B: Archwilio sut y gellir monitro a gwerthuso gwasanaeth cwsmeriaid****Testun B.1 Sut mae busnesau'n monitro ac yn gwerthuso gwasanaeth cwsmeriaid**

- Monitro drwy:
  - adborth anffurfiol gan gwsmeriaid
  - holiaduron i gwsmeriaid, cardiau sylwadau, adborth ar-lein
  - adborth gan y staff
  - cwsmeriaid dirgel
  - llythyrau sy'n cwyno neu'n canmol
  - cost darparu gwasanaeth cwsmeriaid
  - arferion prynu cwsmeriaid, e.e. data cardiau teyrngarwch
- Gwerthuso drwy edrych ar:
  - lefelau'r gwerthiannau
  - nifer y cwsmeriaid sy'n dychwelyd neu gwsmeriaid newydd
  - lefel a mathau o gwynion a chanmoliaeth
  - trosiant staff
  - cymharu â meincnodau presennol

**Testun B.2 Defnyddio proffiliau cwsmeriaid i wella gwasanaeth cwsmeriaid**

- Creu proffiliau cwsmeriaid, sy'n cynnwys:
  - manylion cwsmeriaid, e.e. enwau, cyfeiriadau, manylion talu
  - data ffurfiol, e.e. data am arferion prynu cwsmeriaid o gardiau teyrngarwch
  - data anffurfiol, e.e. o grwpiau ffocws, arolygon ffôn, arolygon dilynol
- Defnyddio proffiliau cwsmeriaid i wella gwasanaeth cwsmeriaid, e.e. defnyddio data am arferion pori a/neu brynu cwsmeriaid i ddarparu rhagor o argymhellion ynghylch cynnyrch sydd wedi'u targedu at gwsmeriaid unigol, talebau gostyngiad pwrpasol yn y man gwerthu

**Beth sydd angen ei ddysgu****Nod dysgu C: Rhoi sylw i sut y gellir gwneud gwelliannau i brofiad cwsmeriaid****Testun C.1 Gwella gwasanaeth cwsmeriaid**

- Mathau o welliannau, er enghraifft:
  - safon a dibynadwyedd y gwasanaeth
  - gwerth am yr arian
  - cynnig cynnyrch neu wasanaethau newydd sy'n fwy addas i gwsmeriaid
  - newid cynnyrch neu wasanaethau presennol er mwyn ymateb i adborth gan gwsmeriaid
  - newid gweithdrefnau mewnol
  - iaith y corff sy'n fwy positif a gwell tôn llais gan y staff
  - sicrhau bod y staff yn cydymffurfio â'r rhwymedigaethau cyfreithiol, rheoliadol a threfniadol, e.e. gofynion siartrau cwsmeriaid, addewidion pris
  - datrys cwynion ac ymholiadau mewn modd gwell, e.e. drwy ymateb yn gynt
- Ffyrdd o wella gwasanaeth cwsmeriaid, gan gynnwys:
  - nodi gwasanaeth cwsmeriaid gwael a phennu meysydd i'w gwella, yn cynnwys nodi blaenoriaethau
  - gwell cyfathrebu â chwsmeriaid, e.e. ysgrifenedig, ffôn, neges destun, e-bost, wyneb yn wyneb
  - darparu gwell hyfforddiant i staff, e.e. i sicrhau eu bod yn ymddwyn yn broffesiynol, yn gwrtais ac yn ystyriol tuag at gwsmeriaid, i ragweld anghenion cwsmeriaid, cyfleoedd uwchsgilio, hyfforddiant i helpu staff i ddeall eu cyfrifoldebau, sicrhau bod gwasanaeth cwsmeriaid gwych yn rhan annatod o'r arddull/diwylliant corfforaethol
  - darparu cyfleoedd i staff awgrymu gwelliannau a syniadau arloesol er mwyn gwella profiad cwsmeriaid
  - gweithdrefnau gwell a mwy effeithlon, e.e. sy'n canolbwyntio ar gwsmeriaid, llai o gyfeirio ymholiadau at reolwyr neu oruchwylwyr, llai o waith papur, darparu gwybodaeth mewn modd mwy cywir
- Cydnabod gwelliannau i wasanaeth cwsmeriaid, e.e. canmoliaeth gan gwsmeriaid, sylw positif yn y cyfryngau, mwy o deyrngarwch gan gwsmeriaid
- Goblygiadau gwell gwasanaeth i gwsmeriaid, gan gynnwys:
  - i'r cwsmer, e.e. bodlonrwydd (cynnyrch a gwasanaethau)
  - i'r busnes, e.e. costau (amser ac adnoddau), manteision (gwerthiannau a phroffidioldeb)
  - i'r gweithiwr, e.e. mwy o hyfforddiant, bodlonrwydd cwsmeriaid, craffu'n fanylach ar berfformiad

## Meini prawf asesu

Lefel 1	Lefel 2 Llwyddo	Lefel 2 Teilyngdod	Lefel 2 Rhagoriaeth
<b>Nod dysgu A: Deall gwerth a phwysigrwydd gwella profiad cwsmeriaid i fusnesau</b>			
1A.1 Amlinellu, gan ddefnyddio enghreifftiau, gwerth gwella profiad cwsmeriaid i fusnesau.	2A.LI1 Egluro, gan ddefnyddio enghreifftiau, gwerth gwella profiad cwsmeriaid i fusnesau.	2A.T1 Cymharu, gan ddefnyddio enghreifftiau, effeithiau gwella profiad cwsmeriaid mewn dau fusnes cyferbyniol.	2A.Rh1 Gwerthuso, gan ddefnyddio enghreifftiau, pwysigrwydd gwella profiad cwsmeriaid i ddau fusnes cyferbyniol.
<b>Nod dysgu B: Archwilio sut y gellir monitro a gwerthuso gwasanaeth cwsmeriaid</b>			
1B.2 Nodi ffynonellau data defnyddiol a ddefnyddir gan fusnes dewisedig i fonitro a gwerthuso ei ddarpariaeth gwasanaeth cwsmeriaid.	2B.LI2 Disgrifio, gan ddefnyddio enghreifftiau, ffynonellau data defnyddiol a ddefnyddir gan fusnes dewisedig i fonitro a gwerthuso ei ddarpariaeth gwasanaeth cwsmeriaid.	2B.T2 Cymharu sut mae dau fusnes cyferbyniol yn defnyddio data i fonitro a gwerthuso eu darpariaeth gwasanaeth cwsmeriaid. *	2B.Rh2 Gwerthuso pa mor ddefnyddiol yw data o ran monitro a gwerthuso'r ddarpariaeth gwasanaeth cwsmeriaid mewn busnes dewisedig. *
1B.3 Nodi sut mae busnes dewisedig yn monitro ac yn gwerthuso ei ddarpariaeth gwasanaeth cwsmeriaid.	2B.LI3 Egluro sut mae busnes dewisedig yn monitro ac yn gwerthuso ei ddarpariaeth gwasanaeth cwsmeriaid.		
1B.4 Amlinellu'r dulliau proffilio cwsmeriaid a ddefnyddir gan fusnes dewisedig.	2B.LI4 Egluro sut mae busnes dewisedig yn creu proffiliau cwsmeriaid.		

Lefel 1	Lefel 2 Llwyddo	Lefel 2 Teilyngdod	Lefel 2 Rhagoriaeth
<b>Nod dysgu C: Rhoi sylw i sut y gellir gwneud gwelliannau i brofiad cwsmeriaid</b>			
1C.5 Nodi mathau o welliannau y gallai busnesau eu gwneud i'w darpariaeth gwasanaeth cwsmeriaid.	2C.L15 Disgrifio, gan ddefnyddio enghreifftiau, mathau o welliannau y gallai busnesau eu gwneud i'w darpariaeth gwasanaeth cwsmeriaid.	2C.T3 Asesu'r newidiadau a wnaed gan fusnes dewisedig er mwyn gwella profiad cwsmeriaid.	2C.Rh3 Gwerthuso effaith gwelliannau i brofiad cwsmeriaid ar fusnes dewisedig.
1C.6 Rhestru sut mae busnes dewisedig wedi gwella profiad cwsmeriaid.	2C.L16 Egluro sut mae busnes dewisedig wedi gwella profiad cwsmeriaid.		
1C.7 Datgan sut mae busnes dewisedig yn cydnabod gwelliannau i brofiad cwsmeriaid.	2C.L17 Disgrifio sut mae busnes dewisedig yn cydnabod gwelliannau i brofiad cwsmeriaid.		
1C.8 Disgrifio goblygiadau gwella profiad cwsmeriaid i fusnes dewisedig.	2C.L18 Egluro, gan ddefnyddio enghreifftiau, goblygiadau gwella profiad cwsmeriaid i fusnes dewisedig.		

\*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 mewnlol*.

### Lefel 2

Yn yr uned hon mae'n ofynnol i'r dysgwyr ddangos tystiolaeth eu bod yn deall gwerth a phwysigrwydd gwella profiad cwsmeriaid i fusnesau. Hefyd mae'r uned yn rhoi sylw i sut y defnyddir monitro a gwerthuso i wella profiad cwsmeriaid ac effeithiau posibl hyn ar y busnes, y cwsmer, a'r gweithiwr.

I gyflawni'r holl feini prawf asesu, dylai'r dysgwyr allu ymchwilio i fusnesau (er enghraifft adwerthu, canolfannau galwadau, canolfannau hamdden) sy'n rhoi cyferbyniad o ran maint, sector ac ati ac ystod addas o weithgareddau gwasanaeth cwsmeriaid. Gellid darparu tystiolaeth ar gyfer nod dysgu A drwy gyflwyniad sy'n archwilio gwerth a phwysigrwydd gwella profiad cwsmeriaid i fusnesau dewisedig. Gellid darparu tystiolaeth ar gyfer gweddill y meini prawf asesu yn nodau dysgu B a C drwy gynnal ymchwiliad i sut y byddai monitro a gwerthuso'r gwasanaeth cwsmeriaid yn helpu i wella profiad cwsmeriaid.

Ar gyfer 2A.LI1, bydd angen i'r dysgwyr ddefnyddio enghreifftiau o fusnesau y maent wedi ymchwilio iddynt, o astudiaethau achos, neu o'u profiadau eu hunain er mwyn egluro gwerth gwella profiad cwsmeriaid i fusnesau.

Gellir datblygu'r dystiolaeth hon yn 2A.T1 lle dylai'r dysgwyr gymharu effeithiau gwella profiad cwsmeriaid mewn dau fusnes cyferbyniol, e.e. busnes i fusnes (B2B) yn erbyn busnes i ddefnyddiwr (B2C), darpariaeth gwasanaeth cwsmeriaid wrth werthu nwyddau sy'n symud yn gyflym (FMCG) megis bariau siocled yn erbyn gwerthu tai. Gallai eu tystiolaeth gael ei chyflwyno ar ffurf tabl ond mae'n rhaid iddi gynnwys effeithiau gwella profiad cwsmeriaid yng nghyswllt y ddau fusnes. Gall y gwaith ar gyfer 2A.T1 gael ei ddatblygu yn 2A.Rh1, lle dylai'r dysgwyr ddefnyddio eu hymchwil i ddau fusnes cyferbyniol yn 2A.LI1 a 2A.T1 i ddarparu enghreifftiau er mwyn dangos eu gwerthusiad o bwysigrwydd gwella profiad cwsmeriaid.

I gyflawni nod dysgu B, bydd angen i'r dysgwyr arddangos dealltwriaeth o sut y caiff gwasanaeth cwsmeriaid ei fonitro a'i werthuso mewn busnesau, yn cynnwys defnyddio dulliau proffilio cwsmeriaid. Gellir defnyddio'r un busnesau â'r rhai yr ymchwiliwyd iddynt yn nod dysgu A.

Ar gyfer 2B.LI2, bydd angen i'r dysgwyr ddisgrifio, gan ddefnyddio enghreifftiau, ffynonellau data defnyddiol a ddefnyddir gan fusnes dewsedig i fonitro a gwerthuso eu darpariaeth gwasanaeth cwsmeriaid. Dylai eu henghreifftiau fod yn ddigonol o ran dangos pam y mae'r data'n ddefnyddiol ar gyfer y busnes dewsedig.

Ar gyfer 2B.LI3, bydd angen i'r dysgwyr ymchwilio i o leiaf ddau ddull monitro a dau ddull gwerthuso o blith y rhai a ddefnyddir gan fusnes dewsedig. Dylai eu heglurhad gynnwys rhesymau pam y mae'r busnes yn monitro ac yn gwerthuso ei ddarpariaeth gwasanaeth cwsmeriaid.

Ar gyfer 2B.LI4, er mwyn egluro'n llawn y dulliau a ddefnyddir gan y busnes i gasglu gwybodaeth am gwsmeriaid wrth greu ei broffiliau, rhaid i'r dysgwyr roi adroddiad am bwmpas proffilio yng nghyswllt monitro a gwerthuso'r ddarpariaeth gwasanaeth

cwsmeriaid. Dylai'r dysgwyr gynnwys sut mae defnyddio proffiliau cwsmeriaid yn gwella profiad cwsmeriaid.

I gyflawni 2B.T2, bydd angen i'r dysgwyr gymharu sut mae dau fusnes cyferbyniol yn defnyddio data ffurfiol ac anffurfiol i fonitro a gwerthuso eu darpariaeth gwasanaeth cwsmeriaid, megis arferion prynu. Gellir datblygu hyn i fod yn dystiolaeth ar gyfer 2B.Rh2 drwy werthuso pa mor ddefnyddiol yw data o ran monitro a gwerthuso'r ddarpariaeth gwasanaeth cwsmeriaid mewn busnes dewisedig.

Ar gyfer nod dysgu C, bydd y dysgwyr yn archwilio sut mae gwelliannau i brofiad cwsmeriaid yn cael eu nodi, manteision y gwelliannau hyn i'r busnes, a'r effaith ar weithdrefnau mewnol. Ar gyfer 2C.LI5, bydd angen i'r dysgwyr ddisgrifio, gan ddefnyddio enghreifftiau, y mathau o welliannau y gallai busnesau eu gwneud i'w darpariaeth gwasanaeth cwsmeriaid. Gellir defnyddio enghreifftiau o'r ymchwil, gan ddefnyddio naill ai'r un busnesau yr ymchwiliwyd iddynt yn nodau dysgu A a B, neu ddewis rhai gwahanol.

Ar gyfer 2C.LI6 a 2C.LI7, bydd angen i'r dysgwyr ddewis un busnes ac egluro sut mae wedi gwneud gwelliannau i brofiad cwsmeriaid. Bydd angen i hyn gynnwys sut mae gwelliannau'n cael eu cydnabod, er enghraifft, gwella'r amser ymateb o ran delio ag ymholiadau cwsmeriaid. Ar gyfer 2C.LI8, dylid egluro goblygiadau'r gwelliannau hyn i'r cwsmer, y busnes, a'r gweithiwr, gan ddefnyddio o leiaf un enghraifft ar gyfer pob un.

Ar gyfer 2C.T3, bydd angen i'r dysgwyr asesu newidiadau a wnaed gan fusnes dewisedig er mwyn gwella profiad cwsmeriaid, megis newid i weithdrefnau mewnol, ac asesu a ydynt wedi gwella'r ddarpariaeth gwasanaeth cwsmeriaid neu beidio. Ar gyfer 2C.Rh3, bydd angen i'r dysgwyr ddatblygu eu heglurhadau i greu gwerthusiad llawn o effaith gwelliannau i brofiad cwsmeriaid ar y cwsmer, y busnes, a'r gweithiwr o ran cost, amser, ac adnoddau.

## Lefel 1

O ran tystiolaeth ar gyfer yr uned hon, bydd yn ofynnol i'r dysgwyr ddangos bod ganddynt wybodaeth am wella profiad cwsmeriaid a sut y gellir ei fonitro a'i werthuso mewn busnes er mwyn nodi meysydd i'w gwella.

I gyflawni'r holl feini prawf asesu, dylai'r dysgwyr allu ymchwilio i fusnes (e.e. adwerthu, canolfannau galwadau, canolfannau hamdden) sy'n rhoi ystod addas o weithgareddau gwasanaeth cwsmeriaid. Gellid darparu tystiolaeth ar gyfer nod dysgu A drwy gyflwyniad sy'n crynhoi gwerth a phwysigrwydd gwella profiad cwsmeriaid i fusnesau dewisedig. Byddai adroddiad am sut mae gwasanaeth cwsmeriaid yn cael ei fonitro a'i werthuso er mwyn nodi gwelliannau yn cwmpasu nodau dysgu B a C.

Ar gyfer 1A.1, bydd angen i'r dysgwyr ddefnyddio eu gwybodaeth o fusnesau y maent wedi ymchwilio iddynt, o astudiaethau achos, neu o'u profiadau eu hunain er mwyn amlinellu, gan ddefnyddio enghreifftiau, gwerth gwella profiad cwsmeriaid i fusnesau.

I gyflawni nod dysgu B, bydd angen i'r dysgwyr ddangos dealltwriaeth o'r ffyrdd o fonitro a gwerthuso gwasanaeth cwsmeriaid. Gellid darparu tystiolaeth ar gyfer hyn ar ffurf taflen wybodaeth neu hyfforddiant i staff newydd neu staff presennol.

Ar gyfer 1B.2, bydd angen i'r dysgwyr nodi ffynonellau data defnyddiol a ddefnyddir gan fusnes dewisedig i fonitro a gwerthuso eu darpariaeth gwasanaeth cwsmeriaid.

Ar gyfer 1B.3 ac 1B.4, dylai'r dysgwyr roi o leiaf ddwy enghraifft o sut mae busnes yn monitro ac yn gwerthuso ei ddarpariaeth gwasanaeth cwsmeriaid, ynghyd ag amlinelliad o'r dulliau proffilio mae'n eu defnyddio. Dylai'r dysgwyr arddangos dealltwriaeth o'r hyn sy'n gysylltiedig â phroffilio cwsmeriaid.

Ar gyfer nod dysgu C, bydd y dysgwyr yn ymchwilio i sut y gellir gwneud gwelliannau i brofiad cwsmeriaid. Ar gyfer 1C.5, bydd angen i'r dysgwyr roi o leiaf dair enghraifft o'r mathau o welliannau y gallai busnesau eu gwneud i wella profiad cwsmeriaid. Ar gyfer 1C.6, bydd angen i'r dysgwyr lunio rhestr o sut mae busnes dewisedig wedi gwneud gwelliannau i'w ddarpariaeth gwasanaeth cwsmeriaid, ac, ar gyfer 1C.7, datgan sut mae'n cydnabod y gwelliannau a wnaed, er enghraifft drwy adborth gan gwsmeriaid. Ar gyfer 1C.8, dylid disgrifio goblygiadau gwella profiad cwsmeriaid, gan roi un enghraifft yr un ar gyfer y busnes, y cwsmer, a'r gweithiwr.

### 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, 2A.LI1, 2A.T1, 2A.Rh1	Gwasanaeth Cwsmeriaid – Da neu Ddrwg?	Rydych yn cynorthwyo rheolwr gwasanaeth cwsmeriaid busnes ac wedi cael y dasg o baratoi deunydd hyfforddiant ar gyfer staff newydd.  Dylai'r deunyddiau hyfforddiant rydych yn eu llunio gyfeirio'n benodol at enghreifftiau o werth a phwysigrwydd gwella profiad cwsmeriaid i fusnesau.	Cyflwyniad ynghylch ymchwiliad i werth a phwysigrwydd gwella profiad cwsmeriaid i fusnesau
1B.2, 1B.3, 1B.4, 1C.5, 1C.6, 1C.7, 1C.8, 2B.LI2, 2B.LI3, 2B.LI4, 2C.LI5, 2C.LI6, 2C.LI7, 2C.LI8, 2B.T2, 2C.T3, 2B.Rh2, 2C.Rh3	Pam Trafferthu? – Pwysigrwydd Monitro a Gwerthuso Profiad Cwsmeriaid	Byddwch yn parhau i gynorthwyo rheolwr gwasanaeth cwsmeriaid busnes ac yn paratoi rhagor o ddeunyddiau ynghylch ymchwiliadau pellach o ran gwella profiad cwsmeriaid. Bydd hyn yn cwmpasu sut mae'r ddarpariaeth gwasanaeth cwsmeriaid yn cael ei monitro a'i gwerthuso er mwyn nodi gwelliannau, ac effaith hyn ar y cwsmer, y busnes, a'r gweithiwr.  Mae angen i'r deunyddiau rydych yn eu llunio gyfeirio at enghreifftiau busnes penodol i gyflawni'r meini prawf asesu.	Llyfryn canllaw at ddefnydd staff newydd a staff presennol

# Uned 17: Marchnata Gweledol mewn Busnesau Adwerthu

Lefel: 1 a 2

Math o uned: **Dewisol arbenigol**

Oriau dysgu dan arweiniad: **30**

Dull asesu: **Mewnol**

---

## Cyflwyniad i'r uned

Pan fyddwch chi'n siopa, a ydych chi erioed wedi ystyried beth sy'n gwneud ichi fynd i mewn i un allfa adwerthu yn hytrach nag un arall? Ai siop ffenestr sydd wedi'i haddurno'n dda neu gynllun y siop ei hun? Wedi ichi fynd i mewn beth sy'n eich denu at gynnyrch penodol? A ydych yn fwy tebygol o brynu os yw'r cynnyrch wedi'i arddangos yn ddeniadol a'i bod yn hawdd dod o hyd i'r hyn rydych yn chwilio amdano? Mae'r holl gwestiynau hyn ynghylch cynllun allfa adwerthu a'r modd y lleolir y cynnyrch sydd ynddi o ddiddordeb i fusnesau adwerthu.

Gellir denu cwsmeriaid i brynu drwy roi ystyriaeth ofalus i'r cynllun a thrwy fod yn glyfar wrth leoli cynnyrch. Mae hynny mor bwysig fel bod llawer o allfeydd adwerthu yn cyflogi marchnatwyr gweledol medrus i ddylunio a chreu cynllun eu hallfeydd a'r arddangosiadau cynnyrch sydd ynddynt.

Yn yr uned hon byddwch yn dysgu am weithgareddau marchnata gweledol mewn busnesau adwerthu. Byddwch yn dysgu beth yn union y mae marchnatwyr gweledol yn ei wneud a sut mae eu rolau'n gwahaniaethu yn ôl maint y busnes adwerthu a'r is-sector y mae'n gweithredu ynddo. Byddwch yn dysgu am yr offer a'r technegau y mae marchnatwyr gweledol yn eu defnyddio i greu arddangosiadau cynnyrch sy'n tynnu sylw a chewch gyfle i ddatblygu eich sgiliau creadigol eich hun drwy gymhwyso'r offer a'r technegau hyn i sefyllfa adwerthu.

## Nodau dysgu

Yn yr uned hon byddwch yn:

- A deall cyfrifoldebau marchnatwyr gweledol mewn busnesau adwerthu
- B deall egwyddorion marchnata gweledol
- C cymhwyso technegau marchnata gweledol.

## Nodau dysgu a chynnwys yr uned

<b>Beth sydd angen ei ddysgu</b>
<b>Nod dysgu A: Deall cyfrifoldebau marchnatwyr gweledol mewn busnesau adwerthu</b>
<p><b>Testun A.1 Gweithgareddau marchnata gweledol</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gweithio'n annibynnol neu'n rhan o dîm marchnata gweledol</li> <li>• Dylunio cynlluniau llawr ac arddangosiadau ar gyfer cyflwyno cynnyrch</li> <li>• Dylunio arddangosiadau ffenestr ar gyfer cyflwyno cynnyrch</li> <li>• Llunio cynlluniau dylunio â llaw neu ar gyfrifiadur</li> <li>• Dilyn briff dylunio penodol</li> <li>• Gosod arddangosiadau a'u tynnu i lawr</li> <li>• Defnyddio propiau a goleuadau</li> <li>• Penderfynu ar sut mae defnyddio gofod a goleuadau'n greadigol</li> <li>• Gwisgo modelau a threfnu sgriniau a phosteri</li> <li>• Sicrhau bod prisiau a manylion eraill yn weladwy</li> </ul> <p><b>Testun A.2 Effaith maint ac is-sector allfeydd adwerthu ar waith marchnatwyr gweledol</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maint – micro-fusnesau, mentrau bach a chanolig eu maint (BBaCh), adwerthwyr mawr, e.e. siopau adrannol cenedlaethol/rhyngwladol, busnesau adwerthu sy'n gweithredu'n fyd-eang</li> <li>• Sut mae maint busnesau adwerthu yn effeithio ar waith marchnatwyr gweledol, e.e. efallai taw dim ond un marchnatwr gweledol (i greu'r arddangosiadau i gyd) fydd gan adwerthwr bach, ond mae'n bosibl y bydd gan adwerthwr mawr cenedlaethol dimau arbenigol o farchnatwyr gweledol</li> <li>• Is-sectorau, e.e. siopau modurol, dillad, crefft cartref (DIY), nwyddau trydanol, bwydydd a nwyddau groser, esgidiau, nwyddau'r cartref (<i>homewares</i>), cerddoriaeth a fideo, siopau nad ydynt yn rhai arbenigol, gofal personol, nwyddau ail-law</li> <li>• Sut mae is-sector busnesau adwerthu yn effeithio ar waith marchnatwyr gweledol e.e. argaeledd rhewgelloedd ar gyfer arddangos(iadau) nwyddau darvoudus</li> </ul> <p><b>Testun A.3 Cyfrifoldebau marchnatwyr gweledol mewn busnesau adwerthu o feintiau ac is-sectorau gwahanol</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rhoi adborth i randdeiliaid, e.e. y brif swyddfa, timau prynu, aelodau'r tîm marchnata gweledol, rheolwyr adrannol</li> <li>• Trafod briffiadau gyda chleientiaid lle bo'n briodol</li> <li>• Canfod propiau</li> <li>• Trefnu/cynnal ymchwil i ddemograffeg cwsmeriaid a phriodoleddau'r siop/rhanbarth</li> <li>• Creu pecynnau marchnata gweledol wedi'u brandio i'w hanfon at bob cangen o'r siop</li> <li>• Cydlynu â staff gwerthu a threfnu hyfforddiant ynghylch sut y dylid arddangos nwyddau</li> <li>• Sicrhau cysondeb â delwedd y brand corfforaethol (yn achos busnesau mawr yn unig fel arfer)</li> <li>• Ymchwilio i gostau a gweithio o fewn cyllideb</li> <li>• Ymchwilio i ffactorau a thueddiadau cyffredin sy'n dylanwadu ar batrymau prynu cwsmeriaid, e.e. marchnata, hysbysebu, brandio, dylanwad enwogion, tymhorol, ariannol</li> </ul>

**Beth sydd angen ei ddysgu****Nod dysgu B: Deall egwyddorion marchnata gweledol****Testun B.1 Y technegau a'r offer a ddefnyddir gan farchnatwyr gweledol**

- Technegau marchnata gweledol, gan gynnwys:
  - technegau seicolegol – sut mae apelio at synhwyrâu cwsmeriaid (e.e. golwg, cyffyrddiad, arogl, blas, clyw) gostyngiadau, cyfyngiadau amser, cerddoriaeth, arddangosiadau cynnil yn erbyn rhai 'pentyrro'n uchel'
  - technegau arddangos, e.e. defnyddio 'gwerthu agored' i alluogi cwsmeriaid i roi cynnig ar gynnyrch drostynt eu hunain, arddangosiadau gwerthu caeedig, arddangosiadau sydd â thema
  - technegau gweledol – sut y gall staff gwerthu ddylanwadu ar gwsmeriaid drwy dechnegau gweledol, e.e. llecynnau arddangos, treialon, samplu, lleoli ychwanegion
- Offer marchnata gweledol, yn cynnwys:
  - propiau arddangos, e.e. modelau, unedau arddangos
  - offer gwaith, e.e. tâp mesur, gwn staplo, gwn glud twym, morthwyl, siswrn, pensiliau, pegol, sbectol ddiogelwch, sgrïwdreifers, ystyllod plwm
  - pwysigrwydd taclusrwydd corfforaethol cyffredinol yn cynnwys glendid, defnyddio deunyddiau pwynt gwerthu priodol
  - creu naws, e.e. goleuadau arbenigol wedi'u targedu o sbotoleuadau, goleuadau llawr drwy fflwroleuadau, amrywiol orchuddion llawr, defnydd o ddrychau
  - pwysigrwydd lliw a'r defnydd ohono
  - lluniadau dylunio, meddalwedd cyfrifiadurol, planogramau
- Effeithiolrwydd technegau ac offer a ddefnyddir mewn arddangosiadau marchnata gweledol llwyddiannus, e.e. annog cwsmeriaid a dargedir i bori a phrynu

**Testun B.2 Defnyddio technegau ac offer marchnata gweledol yn llwyddiannus**

- Manteision marchnata gweledol llwyddiannus i:
  - fusnesau adwerthu, e.e. cynnydd mewn traffig cwsmeriaid, cynnydd mewn proffidioldeb
  - cwsmeriaid, e.e. gwella hygyrchedd i gategoriâu o nwyddau, gwella hunanddewisiadau, rhoi gwybodaeth am ffasiwn a thueddiadau
  - cyflenwyr, e.e. cynnydd mewn gwerthiannau, eu cynnyrch yn cael eu marchnata'n well

**Beth sydd angen ei ddysgu****Nod dysgu C: Cymhwyso technegau marchnata gweledol****Testun C.1 Defnyddio ymagweddau ymarferol i ategu syniadau dylunio**

- Ategu syniadau dylunio, yn cynnwys:
  - yr ystod o gynnyrch/nwyddau i'w ddefnyddio mewn arddangosiad
  - y math o bropiau a fydd yn cyflwyno cynnyrch sydd i'w defnyddio mewn arddangosiad mewn modd gwell
  - unrhyw gyfyngiadau amser
  - defnydd o nwyddau ategol priodol
  - themâu, gweithgareddau, digwyddiadau, tymhorau
  - defnydd o arwyddion, lliw, arddull, a chyfansoddiad
  - cyfeiriad unrhyw oleuadau a ddefnyddir

**Testun C.2 Cynllunio amgylchedd adwerthu positif**

- Pwysigrwydd ceisio creu amgylchedd sy'n rhoi profiad positif i gwsmeriaid ac sy'n eu denu i ddod i mewn a phrynu cynnyrch
- Dylunio planogram ar gyfer amgylchedd adwerthu positif, gan ddefnyddio anodiadau priodol ac ystyried y nodweddion canlynol:
  - cynllun, e.e. gradell, llif agored/rhydd, *boutique*
  - lleoliad, gofod sydd ar gael, cysylltiad â stoc cyfagos
  - llif traffig cwsmeriaid – dyluniad y fynedfa, e.e. gwastad, cilfach, agored, drysau awtomatig, allfeydd aml-lefel
  - lleoliad gosodion, e.e. 45/60/90 gradd
  - effaith lleoli cynnyrch, e.e. cynnyrch sy'n gwerthu'n araf, cynnyrch sy'n gwerthu'n gyflym, meysydd cynnyrch newydd, hen stoc, dyblu/ailosod cynnyrch, gosod cynnyrch wrth y til/drws
  - sut y cyflwynir cynnyrch, e.e. hongian, dillad wedi'u plygu, mewn bocs, pyramid
  - hygyrchedd, e.e. uchder silffoedd/gosodion, lleoliad cynnyrch, cyfeiriad llif cwsmeriaid, llifau clocwedd/gwrthglocwedd, lleoliad y ddesg werthu/desg dalu, lleoliad yr allanfa, effaith y 'parth marchnata'
  - ffactorau cyffredin sy'n dylanwadu ar batrymau a thueddiadau prynu cwsmeriaid, e.e. marchnata, hysbysebu, brandio, dylanwad enwogion, tymhorol, ariannol, a sut mae adwerthwyr yn defnyddio'r wybodaeth hon i greu amgylchedd adwerthu
- Pwysigrwydd defnyddio adborth gan eraill (e.e. cwsmeriaid, cleientiaid) i wella effeithiolrwydd planogramau ar gyfer yr amgylchedd adwerthu



**Beth sydd angen ei ddysgu****Testun C.3 Dylunio arddangosiad cynnyrch**

- Sut mae creu dyluniadau realistig ar gyfer arddangosiadau cynnyrch i ddenu sylw cwsmeriaid, gan gynnwys:
  - y math o arddangosiad, e.e. arddangosiad bach mewn ffenestr, arddangosiad y tu mewn i siop, arddangosiad ar silff, arddangosiad sy'n sefyll ohono'i hun
  - lleoliad a gosodiad yr arddangosiad, lleoliad y propiau, y gofod sydd ar gael, a chysylltiadau â stoc arall
  - cysylltiad â'r planogram presennol, os yw'n briodol
  - y cynnyrch/nwyddau sydd i'w harddangos a siâp cyffredinol yr arddangosiad e.e. pyramid, cymesurool, anghymesurool
  - defnydd a lleoliad propiau, e.e. standiau, goleuadau, pwynt gwerthu, cefndiroedd, modelau, gorchuddion waliau a nenfydau
  - y defnydd o arwyddion, themâu, a lliwiau
  - ffyrdd priodol o roi gwybod i gwsmeriaid am y cynnyrch a arddangosir, e.e. defnydd effeithiol o dechnegau gweledol
  - defnydd o unrhyw bolisiau corfforaethol/gweithgynhyrchwyr, e.e. cynlluniau lliw, logo, lleoliad, deunydd pwynt gwerthu
  - lleoli nwyddau marchnata ategol
  - ystyriaethau iechyd a diogelwch sy'n berthnasol i'r nwyddau a arddangosir
  - ystyriaethau moesegol a diwylliannol cwsmeriaid a dargedir
- Pwysigrwydd defnyddio adborth gan eraill (e.e. cwsmeriaid, cleientiaid) i wella effeithiolrwydd dyluniadau ar gyfer arddangosiadau cynnyrch

## Meini prawf asesu

Lefel 1	Lefel 2 Llwyddo	Lefel 2 Teilyngdod	Lefel 2 Rhagoriaeth
<b>Nod dysgu A: Deall cyfrifoldebau marchnatwyr gweledol mewn busnesau adwerthu</b>			
1A.1 Nodi gweithgareddau marchnatwyr gweledol mewn dau fusnes adwerthu.	2A.LI1 Disgrifio, gan ddefnyddio enghreifftiau perthnasol o'ch ymchwil, gweithgareddau marchnatwyr gweledol mewn dau fusnes adwerthu sy'n gweithredu mewn is-sectorau gwahanol.	2A.T1 Dadansoddi sut mae maint ac is-sector dau fusnes adwerthu dewisedig yn effeithio ar gyfrifoldebau marchnatwyr gweledol.	2A.Rh1 Dadansoddi'n feirniadol effaith gweithgareddau a chyfrifoldebau marchnatwr gweledol ar lwyddiant busnes adwerthu dewisedig.
1A.2 Amlinellu cyfrifoldebau marchnatwyr gweledol ar draws adwerthwyr gwahanol eu maint.	2A.LI2 Egluro, gan ddefnyddio enghreifftiau perthnasol o'ch ymchwil, sut mae cyfrifoldebau marchnatwyr gweledol yn amrywio ar draws adwerthwyr penodol gwahanol eu maint.		

Lefel 1	Lefel 2 Llwyddo	Lefel 2 Teilyngdod	Lefel 2 Rhagoriaeth
<b>Nod dysgu B: Deall egwyddorion marchnata gweledol</b>			
1B.3 Amlinellu'r technegau a ddefnyddir gan farchnatwyr gweledol mewn dau fusnes adwerthu.	2B.LI3 Egluro, gan ddefnyddio enghreifftiau perthnasol o'ch ymchwil, y technegau a ddefnyddir gan farchnatwyr gweledol mewn dau fusnes adwerthu sy'n gweithredu mewn is-sectorau gwahanol.	2B.T2 Egluro manteision defnydd effeithiol o dechnegau ac offer marchnata gweledol i ddau fusnes adwerthu sy'n gweithredu mewn is-sectorau gwahanol, gan gynnwys eu cwsmeriaid a'u cyflenwyr.	2B.Rh2 Cymharu effeithiolrwydd y technegau a'r offer a ddefnyddir gan farchnatwyr gweledol mewn dau fusnes adwerthu sy'n gweithredu mewn is-sectorau gwahanol.
1B.4 Nodi'r offer a ddefnyddir gan farchnatwyr gweledol mewn dau fusnes adwerthu.	2B.LI4 Disgrifio, gan ddefnyddio enghreifftiau perthnasol o'ch ymchwil, yr offer a ddefnyddir gan farchnatwyr gweledol mewn dau fusnes adwerthu sy'n gweithredu mewn is-sectorau gwahanol.		

Lefel 1	Lefel 2 Llwyddo	Lefel 2 Teilyngdod	Lefel 2 Rhagoriaeth
<b>Nod dysgu C: Cymhwysu technegau marchnata gweledol</b>			
1C.5 Cynllunio amgylchedd adwerthu positif. *	2C.L15 Cynllunio amgylchedd adwerthu positif, manwl, gan ddefnyddio anodiadau priodol er mwyn cyflawni gofynion briff dylunio penodol. *	2C.T3 Defnyddio adborth i ddadansoddi effeithiolrwydd y cynllun amgylchedd adwerthu positif a'r dyluniad ar gyfer arddangos(iad) cynnyrch.	2C.Rh3 Cyfiawnhau gwelliannau awgrymedig i'r cynllun amgylchedd adwerthu positif a'r dyluniad ar gyfer arddangos(iad) cynnyrch, mewn ymateb i adborth
1C.6 Creu dyluniad ar gyfer arddangos(iad) cynnyrch i'w ddefnyddio mewn amgylchedd adwerthu positif. *	2C.L16 Creu dyluniad realistig a phriodol ar gyfer arddangos(iad) cynnyrch i'w ddefnyddio mewn amgylchedd adwerthu positif er mwyn cyflawni gofynion briff dylunio penodol. *		
1C.7 Amlinellu sut mae'r cynllun amgylchedd adwerthu positif a'r dyluniad ar gyfer arddangos(iad) cynnyrch yn cyflawni gofynion briff dylunio penodol.	2C.L17 Egluro sut mae'r cynllun amgylchedd adwerthu positif a'r dyluniad ar gyfer arddangos(iad) cynnyrch yn cyflawni gofynion briff dylunio penodol.		
1C.8 Casglu adborth am y cynllun amgylchedd adwerthu positif a'r dyluniad ar gyfer arddangos(iad) cynnyrch.	2C.L18 Casglu adborth am effeithiolrwydd y cynllun amgylchedd adwerthu positif a'r dyluniad ar gyfer arddangos(iad) cynnyrch.		

\*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*.

Dylid mabwysiadu ymagwedd weithredol at gyflwyno'r uned, gan annog y dysgwyr i ymchwilio i fusnesau adwerthu o wahanol feintiau sy'n gweithredu mewn is-sectorau gwahanol. Bydd hyn yn galluogi'r dysgwyr i gasglu gwybodaeth ddigonol a fydd o gymorth iddynt wrth ddarparu tystiolaeth ar gyfer y meini prawf asesu.

### Lefel 2

Ar gyfer 2A.LI1, bydd angen i'r dysgwyr ddisgrifio o leiaf dri gweithgaredd gan farchnatwyr gweledol mewn dau fusnes adwerthu sy'n gweithredu mewn is-sectorau gwahanol – adwerthwr bwyd ac adwerthwr ffasiwn er enghraifft. Dylent roi enghreifftiau priodol o'u hymchwil er mwyn esbonio eu disgrifiad. Ar gyfer 2A.LI2, bydd angen i'r dysgwyr egluro sut gall yr ystod o gyfrifoldebau amrywio mewn allfeydd adwerthu gwahanol eu maint. Er enghraifft, mae'n bosibl bod adwerthwr mawr yn defnyddio tîm o farchnatwyr gweledol sy'n mynd ati i gyflwyno'r dyluniadau a grëwyd gan y brif swyddfa, tra bo gan adwerthwr llai un marchnatwr gweledol yn unig efallai, sy'n creu ac yn cyflwyno'r dyluniadau i gyd ei hun. Dylai'r dysgwyr esbonio eu gwaith ar gyfer 2A.LI2 drwy enghreifftiau priodol sy'n deillio o'u hymchwil. Ar gyfer 2A.T1, bydd angen i'r dysgwyr ddefnyddio eu tystiolaeth o 2A.LI1 a 2A.LI2 i ddadansoddi sut mae maint ac is-sector dau o'r busnesau adwerthu dewisedig a ddefnyddiwyd yn eu hymchwil yn effeithio ar gyfrifoldebau marchnatwyr gweledol.

Ar gyfer 2A.Rh1, bydd angen i'r dysgwyr werthuso'n feirniadol effaith gweithgareddau a chyfrifoldebau marchnatwr gweledol ar lwyddiant busnes adwerthu dewisedig a ddefnyddiwyd yn eu hymchwil. Yn eu gwerthusiad, dylent ddangos ymwybyddiaeth o bwysigrwydd ymchwil fel cyfrifoldeb allweddol ac o bwysigrwydd ymchwilio i dueddiadau sy'n effeithio ar arferion prynu defnyddwyr.

Ar gyfer nod dysgu B, bydd angen i'r dysgwyr arddangos eu dealltwriaeth o'r offer a'r technegau a ddefnyddir gan farchnatwyr gweledol i greu cynlluniau ac arddangosiadau deniadol er mwyn denu cwsmeriaid i brynu cynnyrch. Ar gyfer 2B.LI3, bydd angen iddynt egluro'r technegau a ddefnyddir gan farchnatwyr gweledol mewn dau fusnes adwerthu y maent wedi ymchwilio iddynt ac sy'n gweithredu mewn is-sectorau gwahanol, gan arddangos eu dealltwriaeth o sut mae gwahanol adwerthwyr yn defnyddio amrywiaeth o dechnegau seicolegol yn eu hamgylchedd adwerthu i ddylanwadu ar benderfyniadau prynu cwsmeriaid. Gall y dysgwyr ddefnyddio'r ddau fusnes â ddefnyddiwyd ar gyfer 2A.LI1, neu ddewis ymchwilio i ddau wahanol. Rhaid iddynt ddefnyddio enghreifftiau go iawn i ategu eu gwaith er mwyn cyflawni gofynion y meini prawf asesu, e.e. ffotograffau o arddangosiadau mewn allfeydd adwerthu. Ar gyfer 2B.LI4, dylai'r dysgwyr ddisgrifio'r offer a ddefnyddir gan farchnatwyr gweledol yn y ddau fusnes adwerthu a ddefnyddiwyd ganddynt ar gyfer 2B.LI3. Ar gyfer 2B.T2, bydd angen i'r dysgwyr ddefnyddio eu hymchwil i'r ddau fusnes adwerthu a ddefnyddiwyd yn 2B.LI3 a 2B.LI4 ac egluro manteision defnydd effeithiol o dechnegau ac offer marchnata gweledol i bob busnes adwerthu, ei gwsmeriaid, a'i gyflenwyr. Ar gyfer 2B.Rh2, bydd angen i'r dysgwyr gymharu effeithiolrwydd yr offer a'r technegau a ddefnyddir gan farchnatwyr gweledol yn y ddau fusnes adwerthu a ddefnyddiwyd ar gyfer 2B.LI3, 2B.LI4 a 2B.T2.

Ar gyfer 2C.LI5, bydd angen i'r dysgwyr gynllunio amgylchedd adwerthu manwl a phositif gan ddefnyddio anodiadau priodol er mwyn cyflawni gofynion brîff dylunio penodol. Gan ddefnyddio'u hymchwil, a gwybodaeth a dealltwriaeth a gafwyd yn sgil nodau dysgu A a B yn gymorth iddynt, bydd angen i'r dysgwyr greu planogram ar gyfer cynllun allfa adwerthu sy'n cyflawni gofynion brîff dylunio penodol.

Dylai'r planogram ddangos tystiolaeth o'r defnydd o dechnegau seicolegol sy'n ceisio creu profiad positif i gwsmeriaid er mwyn eu denu i brynu cynnyrch. Argymhellir bod y cynllun yn gorchuddio gofod nad yw'n fwy na 25 metr wrth 25 metr. Ar gyfer 2C.LI6, bydd angen i'r dysgwyr greu arddangosiad cynnyrch realistig i'w ddefnyddio yn yr amgylchedd adwerthu positif maent wedi'i ddylunio ar gyfer 2C.LI5, a hynny, unwaith yn rhagor, er mwyn cyflawni gofynion brîff dylunio penodol. Dylai dyluniad yr arddangosiad fod yn addas i'r gofod sydd ar gael ac i'r cwsmeriaid y bwriedir eu targedu.

Ar gyfer 2C.LI7, bydd angen i'r dysgwyr egluro sut mae eu planogram a'u dyluniad ar gyfer arddangos(iad) cynnyrch yn cyflawni gofynion y brîff dylunio penodol. Gallai'r dysgwyr wneud hyn drwy ychwanegu rhesymeg at eu dyluniadau neu ei chynnwys mewn cyflwyniad i berchennog y busnes y mae'r dyluniadau ar ei gyfer yn ôl y brîff dylunio.

Ar gyfer 2C.LI8, bydd angen i'r dysgwyr gasglu adborth am effeithiolrwydd eu dyluniadau ar gyfer 2C.LI5 a 2C.LI6 a defnyddio'r adborth hwn i ddadansoddi effeithiolrwydd eu dyluniadau ar gyfer 2C.T3. Er enghraifft, a yw'n hygyrch i'r holl gwsmeriaid neu i rai yn unig? Sut y bydd yn temtio defnyddwyr i brynu'r cynnyrch? A yw'n cyflawni gofynion y brîff dylunio penodol? Byddai'n arbennig o fuddiol i'r dysgwyr gasglu a defnyddio adborth gan:

- y sawl a luniodd y brîff dylunio (yn ddelfrydol, rhywun o fusnes lleol)
- y busnesau adwerthu a ysbrydolodd eu dyluniadau ac a ddefnyddiwyd ar gyfer eu gweithgareddau ymchwil yn nodau dysgu A a B.

Dylid casglu adborth gan amrywiaeth o ffynonellau, e.e. darpar gwsmeriaid a pherchennog/rheolwr y busnes adwerthu y seilir y dyluniadau arno. Dylai'r dysgwyr ddarparu crynodeb o'r adborth a gasglwyd a chopi o'r holiadur gwreiddiol neu'r cwestiynau a ofynnwyd. Ar gyfer 2C.Rh3, bydd angen i'r dysgwyr ddefnyddio'r adborth ynghyd â'u hadolygiad eu hunain o effeithiolrwydd eu dyluniadau er mwyn cyfiawnhau unrhyw welliannau awgrymedig. Gallai'r dystiolaeth gynnwys dyluniadau diwygedig gyda gwelliannau awgrymedig wedi'u nodi'n glir, neu gynllun gweithredu sy'n cynnwys eu hawgrymiadau wedi'u cyfiawnhau.

Wrth asesu dyluniadau'r dysgwyr ar gyfer nod dysgu C, mae'n bwysig cloriannu a ydynt wedi cyflawni gofynion y brîff dylunio gwreiddiol. Nid yw safon artistig y dyluniad yn cael ei hasesu ynddi'i hun.

## Lefel 1

Ar gyfer 1A.1, bydd angen i'r dysgwyr nodi gweithgareddau marchnatwyr gweledol mewn dau fusnes adwerthu yn yr ardal leol. Ar gyfer 1A.2, bydd angen i'r dysgwyr amlinellu cyfrifoldebau marchnatwyr gweledol ar draws adwerthwyr gwahanol eu maint yn yr ardal leol. Yn bennaf, bydd hyn yn golygu edrych ar achosion lle mae adwerthwyr yn gweithio ar eu pennau eu hunain neu mewn timau, gan weithredu planogram corfforaethol neu greu dyluniadau eu hunain. Dylid defnyddio enghreifftiau o allfeydd adwerthu presennol, lleol i ddangos tystiolaeth ar gyfer 1A.2.

Ar gyfer 1B.3, bydd angen i'r dysgwyr amlinellu'r technegau a ddefnyddir gan farchnatwyr gweledol mewn dau fusnes adwerthu yn yr ardal leol a rhoi enghreifftiau i ddangos pob techneg. Gellir creu cysylltiad hwylus rhwng 1B.3 ac 1B.4 lle bydd y dysgwyr yn nodi'r offer sydd wedi cael eu defnyddio i greu effeithiau gweledol a seicolegol mewn arddangosiadau cynnyrch a chynlluniau mewn allfeydd adwerthu.

Ar gyfer 1C.5, bydd angen i'r dysgwyr gynllunio amgylchedd adwerthu positif. Efallai na fydd yr holl anodiadau priodol ar eu planogram o gynllun amgylchedd adwerthu, ond bydd yn rhaid iddo ddangos tystiolaeth o'r defnydd o dechnegau seicolegol sy'n ceisio creu profiad positif i gwsmeriaid er mwyn eu denu i brynu cynnyrch. Ar gyfer 1C.6, bydd angen i'r dysgwyr greu dyluniad ar gyfer arddangos(iad) cynnyrch i'w ddefnyddio yn yr amgylchedd adwerthu positif y maent wedi ei ddylunio ar gyfer 1C.5. Ar gyfer 1C.7, bydd angen i'r dysgwyr amlinellu sut mae eu planogram a'u dyluniad ar gyfer arddangos(iad) cynnyrch yn cyflawni gofynion y brîff dylunio penodol. Gallai hyn olygu ychwanegu rhesymeg at eu dyluniadau neu ei chynnwys mewn cyflwyniad i berchennog y busnes y mae'r dyluniadau ar ei gyfer yn ôl y brîff dylunio.

Ar gyfer 1C.8, bydd angen i'r dysgwyr gasglu adborth am y dyluniadau maent wedi eu creu ar gyfer 1C.5 ac 1C.6. Dylid casglu adborth gan amrywiaeth o ffynonellau, e.e. darpar gwsmeriaid a pherchennog/rheolwr y busnes adwerthu y seilir y dyluniadau arno. Dylai'r dysgwyr ddarparu crynodeb o'r adborth a gasglwyd a chopi o'r holiadur gwreiddiol neu'r cwestiynau a ofynnwyd.

Wrth asesu dyluniadau'r dysgwyr ar gyfer nod dysgu C, mae'n bwysig cloriannu a ydynt wedi cyflawni gofynion y brîff dylunio gwreiddiol. Nid yw safon artistig y dyluniad yn cael ei hasesu ynddi'i hun.

## 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, 1B.3, 1B.4, 2A.LI1, 2A.LI2, 2B.LI3, 2B.LI4, 2A.T1, 2B.T2, 2A.Rh1, 2B.Rh2	Denu Cwsmeriaid	Byddwch yn ymchwilio i ddau fusnes adwerthu cyferbyniol ac yn edrych ar weithgareddau a chyfrifoldebau marchnatwyr gweledol, a'r technegau a'r offer maent yn eu defnyddio i greu cynlluniau ac arddangosiadau er mwyn denu cwsmeriaid i brynu cynnyrch. Byddwch yn ystyried (ac, ar gyfer Rhagoriaeth, yn gwerthuso) sut mae'r gweithgareddau a'r cyfrifoldebau hyn yn amrywio ar draws busnesau adwerthu o feintiau ac is-sectorau gwahanol.  Wedyn byddwch yn mynd ymlaen i ymchwilio i'r technegau a'r offer a ddefnyddir gan farchnatwyr gweledol mewn dau is-sector adwerthu gwahanol.	Pamffled neu daflen ar gyfer busnesau adwerthu sy'n rhoi sylw i wella cynllun a dyluniad eu hallfeydd er mwyn denu cwsmeriaid i brynu cynnyrch
1C.5, 1C.6, 1C.7, 1C.8, 2C.LI5, 2C.LI6, 2C.LI7, 2C.LI8, 2C.T3, 2C.Rh3	Creu Amgylchedd Adwerthu Positif	Gan ddefnyddio briff dylunio penodol, byddwch yn creu planogram manwl ar gyfer amgylchedd adwerthu positif, ac yn dylunio arddangosiad cynnyrch priodol a realistig i'w ddefnyddio yn yr amgylchedd, gan gynnwys eglurhad o sut mae'r dyluniadau'n cyflawni gofynion y briff dylunio penodol. Ar ôl cael adborth am effeithiolrwydd eich dyluniad, byddwch yn adolygu eich gwaith ac yn awgrymu gwelliannau.	Dyluniadau wedi'u hanodi gydag eglurhad ar sut mae'r dyluniadau'n cyflawni gofynion y briff dylunio penodol, tystiolaeth o'r adborth a gasglwyd, ac adolygiad o'r dyluniadau a grëwyd.





