

# Lefel 1 Dyfarniad/Tystysgrif mewn Busnes a Gweinyddu (4418)

Llawlyfr Cymwysterau i Ganolfannau

**Ofqual Cyf 500/7738/7**

**500/7665/6**



---

[www.cityandguilds.com](http://www.cityandguilds.com)  
Tachwedd 2009  
Fersiwn 1.1 (Mai 2014)

## **Am City & Guilds**

City & Guilds yw prif ddarparwr cymwysterau galwedigaethol y D.U., gan gynnig mwy na 500 o ddyfarniadau mewn ystod eang o ddiwydiannau, gan fynd o lefel mynediad i lefelau uchaf cyflawniad proffesiynol. Gyda mwy nag 8500 o ganolfannau mewn 100 o wledydd, caiff City & Guilds ei gydnabod gan gyflogwyr ledled y byd am ddarparu cymwysterau sy'n cynnig prawf o'r sgiliau sydd eu hangen arnynt i gael gwaith wedi'i wneud.

## **Grŵp City & Guilds**

Mae Grŵp City & Guilds yn cynnwys City & Guilds, ILM (Sefydliad Arweinyddiaeth a Rheolaeth) sy'n cynnig cymwysterau rheolaeth, deunyddiau dysgu a gwasanaethau aelodaeth, NPTC City & Guilds (Cyngor Profion Hyfedredd Cenedlaethol, sy'n cynnig cymwysterau tir a gwasanaethau aelodaeth), a HAB (y Corff Dyfarnu Lletygarwch) a Chanolfan Datblygu Sgiliau City & Guilds. Mae City & Guilds hefyd yn rheoli Arholiadau'r Cyngor Peirianeg ar ran y Cyngor Peirianeg.

## **Cyfleoedd Cyfartal**

Mae City & Guilds yn cefnogi'n llwyr yr egwyddor o gyfleoedd cyfartal ac rydym yn ymrwymedig i fodloni'r egwyddor hon yn ein holl weithgareddau a'n deunydd cyhoeddus. Mae copi o'n datganiad polisi cyfle cyfartal ar gael ar wefan City & Guilds.

## **Hawlfraint**

Mae cynnwys y ddogfen hon, oni bai y nodir fel arall, yn hawlfraint © City & Guilds of London Institute ac ni ellir ei gopïo, ei atgynhyrchu na'i ddsbarthu heb ganiatâd ysgrifenedig o flaen llaw.

Fodd bynnag, caiff canolfannau cymeradwy City & Guilds ac ymgeiswyr sy'n astudio ar gyfer cymwysterau City & Guilds lungopïo'r ddogfen hon yn rhad ac am ddim a/neu gynnwys fersiwn PDF wedi'i gloi ohono ar fewnwydi canolfannau ar yr amodau canlynol:

- caiff staff canolfannau gopïo'r deunydd yn unig ar gyfer dibenion addysgu ymgeiswyr sy'n gweithio tuag at gymhwyster City & Guilds, neu at ddibenion gweinyddol mewnol
- caiff ymgeiswyr gopïo'r deunydd yn unig at eu dibenion eu hunain wrth weithio tuag at gymhwyster City & Guilds

Mae'r *Amodau Copïo Safonol* (sydd i'w gweld ar wefan) City & Guilds hefyd mewn grym.

Noder: Nid yw'r Safonau Galwedigaethol Cenedlaethol yn hawlfraint © City & Guilds of London Institute. Gwiriwch yr amodau copïo gyda'r Cyngor Sgiliau Sector perthnasol.

## **Cyhoeddiadau**

Mae cyhoeddiadau City & Guilds ar gael ar wefan City & Guilds neu gan ein hadran Gwerthiant Cyhoeddiadau yn y cyfeiriad isod neu drwy ffonio +44 (0)20 7294 2850 neu ffacsio +44 (0)20 7294 3387.

Gwnaed pob ymdrech i sicrhau bod yr wybodaeth sydd yn y cyhoeddiad hwn yn wir ac yn gywir ar adeg cyhoeddi. Fodd bynnag, caiff cynhyrchion a gwasanaethau City & Guilds eu datblygu a'u gwella'n barhaus a chedwir yr hawl i newid cynhyrchion a gwasanaethau o bryd i'w gilydd. Ni all City & Guilds dderbyn cyfrifoldeb am golled neu niwed sy'n deillio o ddefnyddio gwybodaeth yn y cyhoeddiad hwn.

## **City & Guilds**

**1 Giltspur Street**

**Llundain EC1A 9DD**

**Ffôn +44 (0)20 7294 2800**

**Ffacs +44 20 7294 2400**

**[www.cityandguilds.com](http://www.cityandguilds.com)**

**[centresupport@cityandguilds.com](mailto:centresupport@cityandguilds.com)**

# Lefel 1 Dyfarniad/Tystysgrif mewn Busnes a Gweinyddu (4418)

Llawlyfr Cymwysterau i Ganolfannau

<b>Fersiwn a dyddiad</b>	<b>Newid manylion</b>	<b>Adran</b>
1.1 Mai 2014	Wedi symud y dyddiad cofrestru ac ardystio olaf a nodi ble mae'r wybodaeth yma i'w chael	Error! Reference source not found.

City & Guilds  
Sgiliau ar gyfer dyfodol mwy disglair  
[www.cityandguilds.com](http://www.cityandguilds.com)



## Cynnwys

<b>1</b>	<b>Cyflwyniad i'r cymhwyster</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Gofynion y Ganolfan</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Unedau</b>	<b>8</b>
<b>Uned 001</b>	<b>Gweithio mewn busnes a gweinyddu</b>	<b>9</b>
<b>Uned 002</b>	<b>Defnyddio cyfarpar swyddfa mewn amgylchedd busnes</b>	<b>11</b>
<b>Uned 003</b>	<b>Ymddygiad proffesiynol mewn amgylchedd swyddfa</b>	<b>14</b>
<b>Uned 101</b>	<b>Gweithio mewn busnes a gweinyddu</b>	<b>17</b>
<b>Uned 102</b>	<b>Creu dogfennau busnes</b>	<b>20</b>
<b>Uned 103</b>	<b>Croesawu ymwelwyr</b>	<b>23</b>
<b>Uned 104</b>	<b>Gwneud a derbyn galwadau</b>	<b>26</b>
<b>Uned 105</b>	<b>Trafod post</b>	<b>29</b>
<b>Uned 106</b>	<b>Datblygu'ch hunan</b>	<b>32</b>
<b>Uned 107</b>	<b>Hawliau a chyfrifoldebau'r unigolyn</b>	<b>36</b>
<b>Uned 108</b>	<b>Gweithio fel rhan o grŵp</b>	<b>40</b>
<b>Uned 109</b>	<b>Gweithio tuag at nodau</b>	<b>44</b>
<b>Uned 201</b>	<b>Cynhyrchu dogfennau mewn amgylchedd busnes</b>	<b>48</b>
<b>Uned 202</b>	<b>Croesawu ymwelwyr mewn amgylchedd busnes</b>	<b>53</b>
<b>Uned 203</b>	<b>Defnyddio system ffôn</b>	<b>57</b>
<b>Uned 204</b>	<b>Gweithredu a chynnal cyfarpar swyddfa</b>	<b>63</b>
<b>Uned 205</b>	<b>Cynnal cysylltiadau cwsmeriaid mewn amgylchedd busnes</b>	<b>68</b>
<b>Uned 206</b>	<b>Rheoli systemau dyddiadur</b>	<b>73</b>
<b>Uned 207</b>	<b>Casglu a storio gwybodaeth</b>	<b>78</b>
<b>Uned 208</b>	<b>Adalw gwybodaeth</b>	<b>82</b>
<b>4</b>	<b>Asesu</b>	<b>86</b>
<b>5</b>	<b>Cynllunio a chyflwyno cyrsiau</b>	<b>87</b>
5.1	Asesiad cychwynnol ac ymsefydlu	87
5.2	Strategaethau cyflwyno argymelledig	88
<b>Appendix 1</b>	<b>Enghreifftiau o ffurflenni</b>	<b>89</b>
<b>Appendix 2</b>	<b>Ffynonellau gwybodaeth gyffredinol</b>	<b>92</b>

City & Guilds  
Sgiliau ar gyfer dyfodol mwy disglair



[www.cityandguilds.com](http://www.cityandguilds.com)

# 1 Cyflwyniad i'r cymhwyster

Mae'r ddogfen hon yn cynnwys yr wybodaeth y mae ei hangen ar ganolfannau i gynnig y cymwysterau canlynol:

<b>Teitl y cymhwyster a lefel</b>	<b>Lefel 1 Dyfarniad/Tystysgrif mewn Busnes a Gweinyddu</b>
<b>Rhif cymhwyster City &amp; Guilds</b>	4418
<b>Rhifau achredu Ofqual</b>	500/7738/7 (Dyfarniad) 500/7665/6 (Tystysgrif)
<b>Cofrestru ac Ardystio</b>	Gweler y Walled Garden /Catalog Ar-lein am y dyddiadau diweddaraf

Mae'r Dyfarniad /Tystysgrif Lefel 1 mewn cymwysterau Busnes a Gweinyddu wedi'u llunio i fodloni anghenion dysgwyr ifanc ac oedolion sydd naill ai'n ceisio gwaith neu sydd eisoes yn gweithio mewn rolau lefel gyntaf cefnogi gweinyddiaeth o fewn unrhyw amgylchedd swyddfa.

Mae'r cymwysterau maint cnoi (bite-sized) hyn yn caniatáu i ddysgwyr fynd yn eu blaen ar eu cyflymder eu hunain ac yn ôl eu gallu eu hunain. Maen nhw'n gallu dewis o amrywiaeth o unedau mewn busnes a gweinyddu ar fynediad 3, lefelau 1 a 2 (wedi'u datblygu gan y Cyngor Gweinyddiaeth) yn ogystal ag o unedau lefel un datblygiad personol a chymdeithasol, gan roi iddyn nhw'r cyfle i ennill cydnabyddiaeth am sgiliau gwaith a bywyd ac i fynd ymlaen i ddysgu a hyfforddiant pellach.

Tra bod y cymwysterau'n rhai sy'n sefyll ar eu pen eu hunain maen nhw hefyd yn bodloni'r gofynion am ddysgu sylfaen ac yn rhoi i ddysgwyr lwybr hyblyg ond sicr i mewn i gymhwyster gweinyddu lefel 2 neu raglen brentisiaeth.

Mae modd defnyddio'r unedau Datblygiad Personol a Chymdeithasol (DPCh / PSD) tuag at ofynion dysgu DPCh o fewn Dysgu Sylfaen yn Lloegr, sy'n gofyn i ddysgwyr gwblhau o leiaf bedwar credyd o ddysgu DPCh.

## 1.1 Strwythur y Cymhwyster

I gyflawni **Lefel 1 Dyfarniad mewn Busnes a Gweinyddu** rhaid i'r dysgwr gael o leiaf 7 credyd o'r rhestr o unedau dewisol a ddarperir, gan ddefnyddio'r rheolau cyfuno canlynol:

- **Rhaid i leiafswm o 4 credyd** fod o Lefel 1 Busnes a Gweinyddu unedau 101-105
- Gall credydau eraill fod o unrhyw rai o blith  
Mynediad 3 Busnes a Gweinyddu unedau 001-003  
Lefel 1 Busnes a Gweinyddu unedau 101-105  
Lefel 1 Datblygiad Personol a Chymdeithasol unedau 106-109.

I gyflawni **Tystysgrif Lefel 1 mewn Busnes a Gweinyddu** rhaid i'r dysgwr gael o leiaf 13 credyd o'r rhestr o unedau dewisol a ddarperir, gan ddefnyddio'r rheolau cyfuno canlynol:

- **Rhaid i leiafswm o 7 credyd** fod o Lefel 1 Busnes a Gweinyddu unedau 101-105
- Gall credydau eraill fod o unrhyw rai o blith  
Mynediad 3 Busnes a Gweinyddu unedau 001-003  
Lefel 1 Busnes a Gweinyddu unedau 101-105  
Lefel 1 Datblygiad Personol a Chymdeithasol unedau 106-109  
Lefel 2 Busnes a Gweinyddu unedau 201-208.

Cyfeirnod achredu uned	Rhif uned City & Guilds	Teitl yr uned	Oriau dysgu dan arweiniad	Gwerth credydau
H/600/1090	001*	Gweithio mewn busnes a gweinyddu	20	2
R/600/1098	002	Defnyddio cyfarpar swyddfa	30	3
L/600/1097	003	Ymddygiad proffesiynol mewn amgylchedd swyddfa	20	2
F/502/4009	101*	Gweithio mewn busnes a gweinyddu	30	3
K/502/4005	102	Creu dogfennau busnes	30	3
M/502/4006	103	Croesawu ymwelwyr	20	2
T/502/4007	104	Gwneud a derbyn galwadau	20	2
A/502/4008	105	Trafod post	20	2
K/502/0469	106	Datblygu'ch hunan	20	2
K/502/0472	107	Hawliau a chyfrifoldebau'r unigolyn	10	1
K/502/0465	108	Gweithio fel rhan o grŵp	20	2
J/502/0463	109	Gweithio tuag at nodau	20	2
F/600/5017	201	Cynhyrchu dogfennau mewn amgylchedd busnes	40	6
D/600/4988	202	Croesawu ymwelwyr mewn amgylchedd busnes	27	4
A/600/5002	203	Defnyddio system ffôn	20	3
J/600/5004	204	Gweithredu a chynnal cyfarpar swyddfa	27	4
A/600/4982	205	Cynnal cysylltiadau cwsmeriaid mewn amgylchedd busnes	27	4
J/600/4984	206	Rheoli systemau dyddiadur	27	4
H/600/4989	207	Casglu a storio gwybodaeth	20	3
Y/600/4990	208	Adalw gwybodaeth	13	2

\*Mae cyfuniad wedi'i wahardd rhwng unedau 001 ac 1010. Er enghraifft, os yw ymgeisydd yn cymryd Mynediad 3 Gweithio mewn Busnes a Gweinyddu (001) a Lefel 1 Gweithio mewn Busnes a Gweinyddu (001), ni fyddan nhw ond yn casglu'r nifer uchel o gredydau h.y. 3 tuag at unrhyw un cymhwyster.

Os yw ymgeisydd yn cyflawni Dyfarniad Lefel 1, byddan nhw'n gallu mynd ymlaen i Dystysgrif Lefel 1 trwy gael y credydau ychwanegol angenrheidiol.

## 1.2 Cyfleoedd am ddilyniant

Ar ôl cwblhau'r cymwysterau hyn gall ymgeiswyr fynd ymlaen i gyflogaeth neu ddilyn cymwysterau City & Guilds:

- Lefel 2 Tystysgrif/Diploma mewn Busnes a Gweinyddu (4413)
- Lefel 2 NVQ mewn Busnes a Gweinyddu (4413)
- Lefel 2 Prentisiaeth mewn Busnes a Gweinyddu (9009)



## 2 Gofynion y Ganolfan

Mae'r adran hon yn amlinellu'r prosesau i Ganolfannau gynnig y cymwysterau hyn ac unrhyw adnoddau y bydd angen i Ganolfannau eu cael yn eu lle i gynnig y cymwysterau gan gynnwys gofynion penodol i'r cymwysterau i staff y Ganolfan.

Canolfannau sydd eisoes yn cynnig cymwysterau City & Guilds yn y maes pwnc hwn  
Gall canolfannau sydd wedi'u cymeradwyo i gynnig y cymhwyster Lefel 1 N/N/SVQ mewn Busnes a Gweinyddu gynnig am gymeradwyaeth am y Dyfarniad/Tystysgrif Lefel 1 newydd mewn Busnes a Gweinyddu gan ddefnyddio'r **ffurflen gymeradwyo llwybr** cyflym, sydd ar gael o wefan City & Guilds. Gall canolfannau wneud cais i gynnig y cymwysterau newydd gan ddefnyddio'r ffurflen llwybr cyflym

- ar yr amod na fu newidiadau yn y ffordd y caiff y cymwysterau eu cyflwyno, ac
- os ydynt yn bodloni holl feini prawf cymeradwyo a nodwyd yn y nodiadau canllaw llwybr cyflym.

Mae cymeradwyaeth llwybr cyflym ar gael 12 mis o gychwyn y cymhwyster hwn. Ar ôl y cyfnod hwn, mae'r cymhwyster yn rhan o'r Broses Gymeradwyo Cymwysterau **safonol**. Cyfrifoldeb y ganolfan yw gwirio bod cymeradwyaeth llwybr cyflym o hyd yn gyfredol ar adeg gwneud cais.

### 2.1 Gofynion adnoddau

#### Adnoddau dynol

Rhaid i staff sy'n cyflwyno'r cymwysterau hyn allu dangos eu bod yn cwrdd â'r gofynion arbenigol galwedigaethol canlynol. Dylent:

- fod yn dechnegol gymwys yn y maes/meysydd y mae'n nhw'n cyflwyno hyfforddi ynddo/ynddynt. Rhaid i'w gwybodaeth fod yn uwch na lefel yr hyfforddiant sy'n cael ei gynnig
- feddu ar brofiad perthnasol yn y maes penodol y byddan nhw'n ei asesu
- fod wedi cael profiad credadwy o ddarparu hyfforddiant.

Gall staff y ganolfan ymgymryd â mwy nag un rôl, e.e. tiwtor ac aseswr neu wiriwr mewnol, ond mae'n rhaid iddynt beidio byth â gwirio eu hasesiadau eu hunain yn fewnol.

#### Aseswyr a dilyswyr mewnol

Tra bo'r unedau Aseswr / Gwiriwr (A/G) yn cael eu gwerthfawrogi fel cymwysterau ar gyfer staff y ganolfan, nid ydynt ar hyn o bryd yn ofyniad ar gyfer y cymwysterau.

#### Datblygiad proffesiynol parhaus (DPP)

Disgwylir bod Canolfannau'n cefnogi eu staff i sicrhau bod eu gwybodaeth yn dal yn gyfredol i'r maes galwedigaethol a'r arfer gorau wrth gyflwyno, mentora, hyfforddi, asesu a dilysu, a'i bod yn ystyried unrhyw ddatblygiadau cenedlaethol neu ddeddfwriaethol.

### 2.2 Gofynion mynediad ymgeiswyr

Ni ddylid cyflwyno ymgeiswyr ar gyfer cymhwyster o'r un math, yr un cynnwys a lefel â chymhwyster sydd ganddynt eisoes.

Nid oes unrhyw ofynion mynediad ffurfiol i ymgeiswyr sy'n ymgymryd â'r cymwysterau hyn. Fodd bynnag, rhaid i ganolfannau sicrhau bod gan ymgeiswyr y potensial a'r cyfle i ennill y cymwysterau'n llwyddiannus

#### Cyfyngiadau oed

Does dim terfynau oed wedi'u cysylltu wrth ymgeiswyr sy'n cymryd y cymwysterau hyn oni bai bod hyn yn ofyniad cyfreithiol y broses neu'r amgylchedd.

### 3 Unedau

#### **Argaeledd unedau**

Mae'r unedau ar gyfer y cymwysterau'n dilyn.

Mae'r canlyniadau dysgu a meini prawf asesu hefyd i'w gweld ar Gronfa Ddata Genedlaethol Cymwysterau Achrededig (NDAQ) [www.accreditedqualifications.org.uk](http://www.accreditedqualifications.org.uk)

#### **Strwythur Unedau**

Mae'r unedau yn y cymwysterau hyn yn cael eu hysgrifennu ar ffurf safonol ac yn cynnwys y canlynol:

- Rhif cyfeirio City & Guilds
- teitl
- lefel
- gwerth credydau
- Nod yr Uned
- Perthynas â Safonau Galwedigaethau Cenedlaethol (NOS), cymwysterau a fframweithiau eraill
- gwybodaeth ar asesu
- canlyniadau dysgu sy'n cynnwys nifer o feini prawf asesu
- nodiadau canllaw.

## Uned 001

## Gweithio mewn busnes a gweinyddu

Lefel: Mynediad 3

Gwerth credydau: 2

Rhif NDAQ: H/600/1090

### Nod yr Uned

Nod yr uned hon yw bod dysgwyr yn datblygu'r wybodaeth a'r sgiliau i adnabod a chwblhau tasg arferol sy'n cael ei gwneud gan weinyddwyr.

### Canlyniadau dysgu

Mae dau ganlyniad dysgu gan yr uned hon. Bydd y dysgwr yn gallu:

1. Gwybod pa weithgareddau sy'n cael eu gwneud yn arferol gan weinyddwyr.
2. Gallu dilyn cyfarwyddiadau i wneud tasgau gweinyddol

### Oriau dysgu dan arweiniad

Argymhellir bod 20 o oriau'n cael eu priodoli i'r uned hon. Gall hyn fod yn llawn-amser neu'n rhan-amser.

### Asesu a graddio

Caiff yr uned hon ei hasesu trwy bortffolio ymgeisydd yn unig, gyda gradd llwyddo'n unig. Mae modd casglu tystiolaeth ar gyfer y portffolio naill ai mewn gweithle iawn neu mewn amgylchedd gweithio realistig (gweler adran 4.2).

# Uned 001 Gweithio mewn busnes a gweinyddu

## Meini prawf asesu a gofynion tystiolaeth

### Canlyniad 1 Gwybod pa weithgareddau sy'n cael eu gwneud yn arferol gan weinyddwyr

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. Adnabod tasgau gweinyddol arferol

#### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **1.1** bydd angen i'r ymgeisydd adnabod o leiaf **bum** tasg weinyddu arferol. Gall hyn gynnwys ateb y ffôn, derbyn neu anfon post, cymryd negeseuon, anfon ffacs, defnyddio system gyfrifiadur i ddiweddarau gwybodaeth, creu llythyr, anfon e-bost neu ffeilio.

### Canlyniad 2 Gallu dilyn cyfarwyddiadau i wneud tasgau gweinyddol

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. Gwirio dealltwriaeth o gyfarwyddiadau a gofyn am eglurhad lle mae angen
2. Dilyn cyfarwyddiadau i gwblhau ystod gyfyngedig o dasgau gweinyddol yn gywir

#### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **2.1** bydd angen i'r ymgeisydd ddangos, am **dair** tasg arferol wahanol, eu bod yn gwybod beth i'w wneud, pryd i'w wneud ac i bwy a pha gyfarpar y dylid eu defnyddio a'r gweithdrefnau i'w dilyn. Os oes unrhyw dasg yn aneglur, dylai'r ymgeisydd ofyn cwestiynau i gael eglurhad.

Ar gyfer **2.2** bydd angen i'r ymgeisydd wneud o leiaf **dair** tasg weinyddol arferol yn ôl y cyfarwyddiadau. Rhaid cwblhau pob tasg o fewn y terfyn amser a gytunwyd, bodloni'r gofynion a dilyn gweithdrefnau'r sefydliad drwy'r cyfan.

#### Casglu tystiolaeth

Rhaid i'r dystiolaeth ddangos bod yr ymgeisydd wedi bodloni'r meini prawf asesu'n ddigonol.

Canlyniad	Ffurfiâu posibl o dystiolaeth
<b>1.1</b>	Ateb ysgrifenedig Cwestiwn/Ateb Llyfr gwaith
<b>2.1, 2.2</b>	Arsylwi ar berfformiad wedi'i gefnogi gan:  Cynhyrchion gwaith e.e. negeseuon wedi'u cymryd, llythyr wedi'i lunio ar ran rhywun arall, ffacs neu e-bost wedi'i anfon, gwaith llungopïo, post wedi'i anfon neu ei dderbyn ac wedi'i gyfeirio ymlaen at rywun arall.  Tystiolaeth tystion yn cadarnhau gweithgaredd yr ymgeisydd. Ffotograffau  Gellir defnyddio holi i lenwi unrhyw fylchau yn y dystiolaeth asesu.

## Uned 002

## Defnyddio cyfarpar swyddfa mewn amgylchedd busnes

Lefel: Mynediad 3

Gwerth credydau: 3

Rhif NDAQ: R/600/1098

### Nod yr Uned

Nod yr uned hon yw bod dysgwyr yn datblygu'r wybodaeth a'r sgiliau i ddefnyddio cyfarpar swyddfa mewn amgylchedd busnes

### Canlyniadau dysgu

Mae  **dau**  ganlyniad dysgu gan yr uned hon. Bydd y dysgwr yn gallu:

1. Gwybod pa gyfarpar ac adnoddau sydd eu hangen i wneud ystod o dasgau swyddfa arferol
2. Gallu defnyddio cyfarpar o dan oruchwyliaeth

### Oriau dysgu dan arweiniad

Argymhellir bod **30** o oriau'n cael eu priodoli i'r uned hon. Gall hyn fod yn llawn-amser neu'n rhan-amser.

### Asesu a graddio

Caiff yr uned hon ei hasesu trwy bortffolio ymgeisydd yn unig, gyda gradd llwyddo'n unig. Mae modd casglu tystiolaeth ar gyfer y portffolio naill ai mewn gweithle iawn neu mewn amgylchedd gweithio realistig (gweler adran 4.2).

# Uned 002 Defnyddio cyfarpar swyddfa mewn amgylchedd busnes

## Meini prawf asesu a gofynion tystiolaeth

### Canlyniad 1 Gwybod pa gyfarpar ac adnoddau sydd eu hangen i wneud ystod o dasgau swyddfa arferol

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. Dewis y cyfarpar cywir a/neu adnoddau o ystod benodol.

#### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **1.1**, dylai'r ymgeisydd allu dewis y cyfarpar a/neu adnoddau ar gyfer **tair** tasg benodol o amrywiaeth a all gynnwys llungopiwr, lamineiddiwr, carpiwr, cyfrifiadur, argraffydd, ffacs, ffôn, peiriant plygu llythyrau, peiriant ffrancio neu beiriant rhwymo côn, papur, ac amlenni neu bocedi lamineiddio.

### Canlyniad 2 Gallu defnyddio cyfarpar o dan oruchwyliaeth

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. Defnyddio cyfarpar allweddol o dan oruchwyliaeth a dilyn cyfarwyddiadau a roddir yn ymwneud â
  - gofynion swyddogaethol
  - iechyd a diogelwch
  - cynaliadwyedd amgylcheddol.

#### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **2.1**

- **Gofynion swyddogaethol**

Rhaid i'r ymgeisydd, tra'n cael ei oruchwyllo, wneud o leiaf **dair** tasg gan ddefnyddio'r darnau cyfarpar allweddol. Gallai'r darnau cyfarpar allweddol a'u swyddogaethau sylfaenol gynnwys: Ffôn – DND, deialu cyflym, mudydd, di-ddwylo, gweithrediad chwilio, set pen Llungopiwr - dwy ochr, ochr sengl i ddwbl, stwffwl, pwnc, ailfeintio Ffacs - deialu cyflym, copïo, argraffu derbynneb anfonwr

- **Iechyd a diogelwch**

Wrth wneud tasg, dylai'r ymgeisydd ddilyn dulliau diogel o weithio fel:

Ffôn – osgoi dal y ffôn o dan yr ên wrth wneud tasgau eraill, e.e. dylid gwisgo set pen os caiff tasgau eraill eu gwneud yr un pryd.

Cyfrifiadur - defnyddio daliwr dogfennau (os oes un ar gael), eistedd yn y safle unionsyth, cywir, osgoi cael diod wrth y cyfarpar a chymryd egwyl yn gyson.

Carpiwr - ni ddylai pethau fel gemwaith, hir gwallt neu deis gwddf achosi rhwystr i'r cyfarpar.

- **Cynaliadwyedd amgylcheddol**

Dylai'r ymgeisydd osgoi gwastraffu adnoddau wrth wneud eu tasgau e.e. prawfddarllen cyn argraffu, gwirio sillafu a gramadeg, argraffu mewn du a gwyn neu ddrafft, os nad oes angen lliw, gwneud print prawf cyn argraffu neu lungopio symiau mawr ac ailgylchu lle y mae'n bosibl.

## Casglu tystiolaeth

Rhaid i'r dystiolaeth ddangos bod yr ymgeisydd wedi bodloni'r meini prawf asesu'n ddigonol.

### Canlyniad

### Ffuriau posibl o dystiolaeth

---

#### 1.1

O leiaf un arsylwad o'r ymgeisydd gan ddewis y cyfarpar a'r adnoddau cywir a defnyddio o leiaf dri darn o gyfarpar swyddfa o dan oruchwyliaeth.

Tystiolaeth tystion o leoliad gwaith neu gyflogwr.

Holi (pam maen nhw wedi gwneud tasg yn y fath ffordd i wirio eu dealltwriaeth o iechyd a diogelwch a chynaliadwyedd amgylcheddol).

Cynhyrchion gwaith e.e. gwaith wedi'i gynhyrchu o ganlyniad i ddefnyddio cyfarpar swyddfa neu ddyddiadur o dasgau sydd wedi'u gwneud gan yr ymgeisydd sy'n dangos defnydd o gyfarpar swyddfa.

Datganiad gan yr ymgeisydd i esbonio sut maen nhw'n defnyddio dulliau gweithio diogel a sut maen nhw'n cefnogi'r amgylchedd yn y modd maen nhw'n gweithio.

## Uned 003

# Ymddygiad proffesiynol mewn amgylchedd swyddfa

**Lefel:** Mynediad 3

**Gwerth credydau:** 2

**Rhif NDAQ:** L/600/1097

### **Nod yr Uned**

Nod yr uned hon yw bod dysgwyr yn datblygu ymddygiad priodol wrth weithio mewn amgylchedd busnes.

### **Canlyniadau dysgu**

Mae **dau** ganlyniad dysgu gan yr uned hon. Bydd y dysgwr yn gallu:

1. Gwybod sut i ymddwyn mewn amgylchedd swyddfa
2. Gwybod am y rheolau sydd gan sefydliadau ar gyfrinachedd a diogelwch

### **Oriau dysgu dan arweiniad**

Argymhellir bod **20** o oriau'n cael eu priodoli i'r uned hon. Gall hyn fod yn llawn-amser neu'n rhan-amser.

### **Asesu a graddio**

Caiff yr uned hon ei hasesu trwy bortffolio ymgeisydd yn unig, gyda gradd llwyddo'n unig. Mae modd casglu tystiolaeth ar gyfer y portffolio naill ai mewn gweithle iawn neu mewn amgylchedd gweithio realistig (gweler adran 4.2).



## Uned 003

# Ymddygiad proffesiynol mewn amgylchedd swyddfa

## Meini prawf asesu a gofynion tystiolaeth

### Canlyniad 1 Gwybod sut i ymddwyn mewn amgylchedd swyddfa

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. Cyfathrebu'n briodol gyda chydweithwyr
2. Defnyddio iaith briodol ar gyfer y gweithle

#### Meini prawf wedi'u hesbonio

Am **1.1** mae'r ymgeisydd yn dangos eu bod yn gallu cyfathrebu gyda **thri** chydweithiwr gwahanol gan ddefnyddio dulliau priodol i'r sefyllfa, e.e. wyneb yn wyneb, ffôn, e-bost, hysbysfwrdd, cymryd negeseuon, mewn cyfarfodydd.

Am **1.2** Mae iaith briodol yn cynnwys iaith y corff, tôn llais, iaith ysgrifenedig mewn tôn ac arddull priodol i'r sefyllfa.

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. Cyfathrebu'n briodol gyda chydweithwyr
2. Defnyddio iaith briodol ar gyfer y gweithle

#### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **1.1** mae'r ymgeisydd yn dangos ei fod yn gallu cyfathrebu gyda **thri** chydweithiwr gwahanol gan ddefnyddio dulliau priodol i'r sefyllfa e.e. wyneb yn wyneb, ffôn, e-bost, hysbysfwrdd, cymryd negeseuon, mewn cyfarfodydd.

Ar gyfer **1.2** Mae iaith briodol yn cynnwys iaith corff, tôn llais, iaith ysgrifenedig mewn tân ac arddull priodol i'r sefyllfa.

### Canlyniad 2 Gwybod am y rheolau sydd gan sefydliadau ar gyfrinachedd a diogelwch

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. Rhoi enghreifftiau sy'n berthnasol i gyfrinachedd a diogelwch

Ar gyfer **2.1** mae'r ymgeisydd yn gallu rhoi **pum** enghraifft o arfer da o'u sefydliad eu hunain e.e. cyfrineiriau, cloi cypyrddau ffeilio, cloi bysellfyrddau, cadw gwybodaeth sensitif o'r golwg, pasau diogelwch.

#### Casglu tystiolaeth

Rhaid i'r dystiolaeth ddangos bod yr ymgeisydd wedi bodloni'r meini prawf asesu'n ddigonol.

#### Canlyniad

1.1, 1.2

#### Ffuriau posibl o dystiolaeth

Arsylwi  
Tystiolaeth tystion  
Llyfrau gwaith  
Cofnodion cyfarfod

2.1

Llyfr gwaith

Aseiniad  
Cwestiwn ac ateb  
Trafodaethau

# Uned 101

# Gweithio mewn busnes a gweinyddu

Lefel: Lefel 1

Gwerth credydau: 3

Rhif NDAQ: F/502/4009

## Nod yr Uned

Mae'r uned yn rhoi i ddysgwyr orolwg o sut beth yw gweithio mewn gweinyddu busnes. Yn enwedig deall rôlau'r rhai maen nhw'n gweithio gyda nhw, sut i wneud tasgau arferol a'r ffordd briodol o'u cyflwyno'u hunain.

## Canlyniadau dysgu

Mae **pum** canlyniad dysgu gan yr uned hon. Bydd y dysgwyr yn:

1. Deall rôl gweinyddwr mewn swyddfa
2. Gallu gwneud tasgau gweinyddol arferol
3. Gallu eu cyflwyno'u hunain yn gadarnhaol
4. Gallu trefnu eu gwaith yn effeithiol
5. Gwybod pwysigrwydd cyfrinachedd

## Oriau dysgu dan arweiniad

Argymhellir bod **30** o oriau'n cael eu priodoli i'r uned hon. Gall hyn fod yn llawn-amser neu'n rhan-amser.

## Manylion y berthynas rhwng yr uned â safonau galwedigaethol cenedlaethol perthnasol

Mae'r uned hon wedi'i chysylltu â Lefel 1 NVQ mewn Busnes a Gweinyddu.

## Asesu a graddio

Caiff yr uned hon ei hasesu trwy bortffolio ymgeisydd yn unig, gyda gradd llwyddo'n unig. Mae modd casglu tystiolaeth ar gyfer y portffolio naill ai mewn gweithle iawn neu mewn amgylchedd gweithio realistig (gweler adran 4.2).

# Uned 101 Gweithio mewn busnes a gweinyddu

## Meini prawf asesu a gofynion tystiolaeth

### Canlyniad 1 Deall rôl gweinyddwr mewn swyddfa

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. Disgrifio gwahanol weithgareddau sy'n cael eu gwneud gan weinyddwyr
2. Nodi sut mae gwaith gweinyddwr yn helpu tîm i gyrraedd ei nodau.

#### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **1.1** bydd angen i'r ymgeisydd ddisgrifio o leiaf **bum** gweithgaredd gweinyddol gwahanol. Gall gweithgareddau gynnwys: ateb y ffôn, llungopio, trafod y post, defnyddio cyfarpar swyddfa, llunio llythyrau a dogfennau eraill, diweddarau taenlenni a chronfeydd data, gwneud apwyntiadau, dyletswyddau derbynfa ac ati.

Ar gyfer **1.2** mae angen i'r ymgeisydd ddangos ei fod yn deall bod gweinyddwr yn helpu'r tîm yn bennaf trwy ddarparu cefnogaeth. Efallai y byddan nhw am wneud datganiad am waith tîm neu ddefnyddio enghreifftiau o sut mae eu gwaith eu hunain wedi helpu eu tîm i gyrraedd ei nodau.

### Canlyniad 2 Gallu gwneud tasgau gweinyddol arferol

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. Dilyn cyfarwyddiadau i gwblhau tasgau gweinyddol arferol
2. Defnyddio cyfarpar allweddol yn ôl gweithdrefnau'r sefydliad.

#### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **2.1** bydd angen i'r ymgeisydd wneud o leiaf **dair** tasg weinyddol arferol yn ôl y cyfarwyddiadau. Os oes unrhyw dasg yn aneglur i'r ymgeisydd, dylai ofyn cwestiynau i gael eglurhad. Mae angen cwblhau bob tasg yn ôl amserlen gywir, gan ddefnyddio dulliau gweithio diogel a dilyn gweithdrefnau eu sefydliadau.

Ar gyfer **2.2** mae angen i'r ymgeisydd ddefnyddio o leiaf **dri** math gwahanol o gyfarpar gan ddilyn gweithdrefnau eu sefydliadau. Mae angen iddynt ddefnyddio'r cyfarpar yn llwyddiannus i wneud y dasg yn ôl y cyfarwyddiadau. Gall cyfarpar allweddol gynnwys: ffôn, llungopiwr, argraffydd, cyfrifiadur, carpiwr, peiriant ffacs ac ati.

### Canlyniad 3 Gallu eu cyflwyno'u hunain yn gadarnhaol

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. Gwisgo'n briodol
2. Bod ag agwedd gadarnhaol wrth ddelio â chydweithwyr a/neu gwsmeriaid.

#### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **3.1** rhaid i'r ymgeisydd gydymffurfio â chod gwisg eu sefydliad. Rhaid i'r ymgeisydd wisgo dillad priodol i'w hamgylchedd gweithio.

Ar gyfer **3.2** mae angen i'r ymgeisydd ddangos agwedd gadarnhaol, gan ddangos rhinweddau fel bod yn frwd, yn gwrtais, dangos parch a bod o gymorth.

## Canlyniad 4      Gallu trefnu eu gwaith yn effeithiol

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. Defnyddio offer syml i drefnu eu hamser
2. Blaenoriaethu tasgau mewn trafodaeth gyda'u goruchwyliwr neu reolwr

### Meini prawf wedi'u hesbonio

**Ar gyfer 4.1** rhaid i'r ymgeisydd ddefnyddio **ddau** offeryn gwahanol priodol i'w gweithle e.e. dyddiadur pethau "i'w gwneud" (electronig neu bapur)", rhestr flaenoriaethau.

**Ar gyfer 4.2** rhaid i'r ymgeisydd ddefnyddio **un** o'r offer o 4.1 i drefnu eu hamser gan drafod gyda'u goruchwyliwr.

## Canlyniad 5      Gwybod pwysigrwydd cyfrinachedd gwybodaeth

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. Nodi'r rheswm pam mae hi'n bwysig cadw peth gwybodaeth yn gyfrinachol
2. Rhoi enghreifftiau o wybodaeth y dylid ei chadw'n gyfrinachol.

### Meini prawf wedi'u hesbonio

**Ar gyfer 5.1** mae angen i'r ymgeisydd nodi **un** rheswm, sy'n briodol i'w sefydliad a pham mae hi'n bwysig cadw peth gwybodaeth yn gyfrinachol.

**Ar gyfer 5.2** mae angen i'r ymgeisydd roi **tair** enghraifft o'u gweithle o wybodaeth y dylid ei chadw'n gyfrinachol e.e. gwybodaeth bersonol, manylion cyflogau, cofnodion meddygol, cofnodion cyfrifon, gwybodaeth gwerthiant, dyledion dyledus.

### Casglu tystiolaeth

Rhaid i'r dystiolaeth ddangos bod yr ymgeisydd wedi bodloni'r meini prawf asesu'n ddigonol.

Canlyniad	Ffuriau posibl o dystiolaeth
<b>1.1, 1.2,</b>	Ateb ysgrifenedig Aseiniad Cwestiwn/Ateb Llyfr gwaith
<b>2.1, 2.2, 3.1, 3.2 4.1, 4.2</b>	Arsylwi ar berfformiad wedi'i gefnogi gan:  Tystiolaeth tystion Gwerthusiadau Arolwg cynnydd Gwaith wedi'i gynhyrchu wrth wneud y tasgau <i>e.e. cofnodion cyfarfod, llyfr llofnod ymwelwyr, cofnodion post,</i> Gwaith wedi'i gynhyrchu gan ddefnyddio unrhyw gyfarpar, <i>e.e. llungopiö, papur wedi'i argraffu, adroddiad danfon ffacs</i> Gellir defnyddio holi i lenwi unrhyw fylchau yn y dystiolaeth asesu

## Uned 102

## Creu dogfennau busnes

Lefel: Lefel 1

Gwerth credydau: 3

Rhif NDAQ: K/502/4005

### Nod yr Uned

Nod yr uned hon yw bod dysgwyr yn datblygu'r sgiliau i adnabod a chynhyrchu amrywiaeth o ddogfennau busnes.

### Canlyniadau dysgu

Mae **tri** chanlyniad dysgu gan yr uned hon. Bydd y dysgwr yn gallu:

1. Gwybod bod gwahanol fathau o ddogfennau busnes
2. Gwybod pam mae hi'n bwysig defnyddio'r arddull cyfathrebu cywir mewn dogfennau busnes
3. Gallu cynhyrchu dogfennau busnes arferol

### Oriau dysgu dan arweiniad

Argymhellir bod **30** o oriau'n cael eu priodoli i'r uned hon. Gall hyn fod yn llawn-amser neu'n rhan-amser.

### Manylion y berthynas rhwng yr uned â safonau galwedigaethol cenedlaethol perthnasol

Mae'r uned hon wedi'i chysylltu â Lefel 1 NVQ mewn Busnes a Gweinyddu.

### Asesu a graddio

Caiff yr uned hon ei hasesu trwy bortffolio ymgeisydd yn unig, gyda gradd llwyddo'n unig. Mae modd casglu tystiolaeth ar gyfer y portffolio naill ai mewn gweithle iawn neu mewn amgylchedd gweithio realistig (gweler adran 4.2).

# Uned 102                  Creu dogfennau busnes

## Meini prawf asesu a gofynion tystiolaeth

### Canlyniad 1                  Gwybod bod gwahanol fathau o ddogfennau busnes

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. Adnabod gwahanol fathau o ddogfennau busnes a phryd gallent gael eu defnyddio
2. Nodi pam caiff templedau eu defnyddio ar gyfer rhai dogfennau busnes.

#### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **1.1** rhaid i'r ymgeisydd nodi o leiaf **chwe** gwahanol fath o ddogfennau busnes. Gallai'r rhain gynnwys: llythyr, memo, pennawd ffacs, ffurflen gais, agenda, cofnodion, cytundeb, ffurflen archebu, anfoneb, ffurflen gais ac ati. Rhaid i'r ymgeisydd nodi o leiaf un defnydd dilys am bob math o ddogfen.

Ar gyfer **1.2** rhaid i'r ymgeisydd ddangos eu bod yn deall bod gan y rhan fwyaf o sefydliadau rai o'u dogfennau ar ffurf templed i roi cysondeb a phroffesiynoldeb. Efallai y byddan nhw am ddefnyddio enghreifftiau sy'n cyfeirio at ddogfennau busnes eu sefydliad.

### Canlyniad 2                  Gwybod pam mae hi'n bwysig defnyddio'r arddull cyfathrebu cywir mewn dogfennau busnes

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. Rhoi enghreifftiau o bryd i ddefnyddio arddull cyfathrebu ffurfiol neu anffurfiol.
2. Nodi pam mae rhai busnesau'n mabwysiadu 'arddull cwmni' ar gyfer dogfennau penodol.

#### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **2.1** mae angen i'r ymgeisydd adnabod sefyllfaoedd pryd mai hi fwyaf priodol i ddefnyddio arddulliau cyfathrebu ffurfiol ac anffurfiol yn y dogfennau. Er enghraifft, mae e-bost at gydweithiwr yn debygol o fod ar arddull anffurfiol. Byddai llythyr at gwsmer neu wybodaeth wedi'i hanfon at reolwyr uwch mewn arddull ffurfiol.

Ar gyfer **2.2** mae angen i'r ymgeisydd ddangos ei fod yn deall beth yw arddull cwmni a nodi pam gallai sefydliad fabwysiadu un. Er enghraifft: unffurfedd, proffesiynoldeb, ansawdd, cyflwyniad a delwedd. Gall yr ymgeisydd gyfeirio at ddiwyg dogfennau er enghraifft: y logo, lleoliad y dyddiad, arddull ffont ac ati

### Canlyniad 3                  Gallu cynhyrchu dogfennau busnes arferol

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. Cynhyrchu dogfennau busnes arferol gan ddefnyddio'r arddull cyfathrebu priodol
2. Gwirio dogfennau am gywirdeb.

#### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **3.1** rhaid i'r ymgeisydd gynhyrchu o leiaf **dri** math gwahanol o ddogfennau busnes uniongyrchol. Gall y rhain gynnwys: llythyr, anfoneb, agenda, memo neu ddogfen wedi'i chynhyrchu o dempled ac ati. Wrth gynhyrchu pob dogfen, dylai'r ymgeisydd ddangos cysondeb o ran diwyg fel gofod rhwng pob paragraff, swm y gofod ar ôl atalnod ac atalnod llawn ac ati.

Ar gyfer **3.2** mae angen i'r ymgeisydd wirio pob dogfen y maen nhw wedi'u cynhyrchu am gywirdeb trwy gynnal amrywiaeth o dechnegau. Gall y rhain gynnwys: gwirio sillafu a gramadeg, prawfddarllen y ddogfen cyn ac ar ôl argraffu, gwirio'r ddogfen gyda'r person sydd i'w dderbyn neu trwy ddefnyddio geiriadur. Ni ddylai'r ymgeisydd ddibynnu ar wirio sillafu'n unig.

## Casglu tystiolaeth

Rhaid i'r dystiolaeth ddangos bod yr ymgeisydd wedi bodloni'r meini prawf asesu'n ddigonol.

<b>Canlyniad</b>	<b>Ffuriau posibl o dystiolaeth</b>
<b>1.1, 1.2, 2.1, 2.2</b>	Ateb ysgrifenedig Trafodaeth Aseiniad Cwestiwn/Ateb Llyfr gwaith
<b>3.1, 3.2</b>	Yr arsylwi wedi'i gefnogi gan:  Tystiolaeth tystion Gwerthusiadau Arolwg cynnydd Cynhyrchion gwaith: <i>Unrhyw ddogfen fusnes wedi ei chreu a/ neu ei gwirio</i>  Gellir defnyddio holi i lenwi unrhyw fylchau yn y dystiolaeth asesu



## Uned 103

## Croesawu ymwelwyr

Lefel: Lefel 1

Gwerth credydau: 2

Rhif NDAQ: M/502/4006

### Nod yr Uned

Nod yr uned hon yw datblygu gwybodaeth, sgiliau a dealltwriaeth yr ymgeisydd o dasgau gweinyddol cysylltiedig â chroesawu ymwelwyr.

### Canlyniadau dysgu

Mae **dau** ganlyniad dysgu gan yr uned hon. Bydd y dysgwyr yn:

1. Gallu croesawu ymwelwyr mewn ffordd gadarnhaol
2. Gwybod pam mae hi'n bwysig i sefydliad bod ymwelwyr yn cael eu croesawu.

### Oriau dysgu dan arweiniad

Argymhellir bod **20** o oriau'n cael eu priodoli i'r uned hon. Gall hyn fod yn llawn-amser neu'n rhan-amser.

### Manylion y berthynas rhwng yr uned â safonau galwedigaethol cenedlaethol perthnasol

Mae'r uned hon wedi'i chysylltu â Lefel 1 NVQ mewn Busnes a Gweinyddu.

### Asesu a graddio

Caiff yr uned hon ei hasesu trwy bortffolio ymgeisydd yn unig, gyda gradd llwyddo'n unig. Mae modd casglu tystiolaeth ar gyfer y portffolio naill ai mewn gweithle iawn neu mewn amgylchedd gweithio realistig (gweler adran 4.2).

# Uned 103 Croesawu ymwelwyr

## Meini prawf asesu a gofynion tystiolaeth

### Canlyniad 1 Deall rôl gweinyddwr mewn swyddfa

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. Croesawu ymwelwyr a chanfod pwrpas eu hymweliad
2. Dilyn gweithdrefnau'r sefydliad ar gyfer croesawu ymwelwyr
3. Ateb cwestiynau arferol
4. Gwneud i ymwelwyr deimlo croeso yn ystod unrhyw gyfnod o aros
5. Defnyddio tôn ac iaith addas, gan gynnwys iaith y corff, wrth ddelio ag ymwelwyr.

### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **1.1** mae angen i'r ymgeisydd gyfarch o leiaf **bum** ymgeisydd gan ganfod pwrpas pob ymweliad. Mae angen i'r ymgeisydd ddefnyddio cyfarchiad y sefydliad os yw'n briodol.

Ar gyfer **1.2** mae angen i'r ymgeisydd ddilyn gweithdrefnau eu sefydliad wrth dderbyn pob ymwelydd. Gall y rhain gynnwys dangos bathodyn enw, gweithdrefnau diogelwch, rhoi tocyn mynediad, cwblhau'r gwaith papur angenrheidiol, sicrhau bod yr ymwelwyr yn cael eu hebrwng o gwmpas yr adeilad, gan roi gwybod i gydweithiwr bod yr ymwelydd wedi dod.

Ar gyfer **1.3** mae angen i'r ymgeisydd ddangos eu bod yn gallu ateb cwestiynau arferol. Gallai'r rhain gynnwys: amseroedd agor, gwybodaeth am beth mae'r sefydliad yn ei wneud, cyfeiriad e-bost y sefydliad, pa amser gall cyd-weithiwr fod yn ôl yn yr adeilad. Os nad yw'r ymgeisydd yn gallu ateb cwestiwn, mae angen iddyn nhw fynd at y lle neu'r person cywir i ddod o hyd i'r wybodaeth.

Ar gyfer **1.4** mae angen i'r ymgeisydd ddangos eu bod yn gwneud ymdrech wirioneddol i wneud i ymwelwyr deimlo croeso. Gall enghreifftiau o hyn gynnwys, dweud wrth yr ymwelydd ble i eistedd, rhoi gwybod iddyn nhw pa mor hir bydd angen iddyn nhw aros, cynnig rhywbeth iddyn nhw i'w fwyta neu yfed.

Ar gyfer **1.5** mae angen i'r ymgeisydd ddefnyddio iaith briodol fel "Ga i'ch helpu chi, os gwelwch yn dda?" yn lle dweud "Beth ydych chi eisiau?" neu "Alla i gymryd eich enw, os gwelwch yn dda?" yn lle "pwy ydych chi?". Mae angen i dôn ac iaith corff yr ymgeisydd (e.e. gwên, cyswllt llygad da) gyfleu i ymwelwyr bod croeso iddyn nhw.

### Canlyniad 2 Gwybod pam mae hi'n bwysig i sefydliad bod ymwelwyr yn cael eu croesawu

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. Nodi sut mae trin ymwelwyr yn gwrtais ac mewn modd cadarnhaol yn rhoi budd i'r sefydliad

### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **2.1** mae angen i'r ymgeisydd ddangos ei fod yn deall bod trin ymwelwyr yn gwrtais ac mewn modd cadarnhaol yn creu argraff gadarnhaol ohonyn nhw'u hunain a'r sefydliad yn gyfan. Mae angen i'r ymgeisydd ddangos ei fod yn deall sut gall hyn fod o fudd i sefydliad. Er enghraifft busnes yn ailadrodd, cynnal enw da, boddhad cwsmeriaid ac ati.

### Casglu tystiolaeth

Rhaid i'r dystiolaeth ddangos bod yr ymgeisydd wedi bodloni'r meini prawf asesu'n ddigonol.

**Canlyniad****Ffuriau posibl o dystiolaeth**

---

**1.1, 1.2, 1.3,  
1.4, 1.5**

Arsylwi ar berfformiad wedi'i gefnogi gan:

Tystiolaeth tystion  
Gwerthusiadau  
Arolwg cynnydd  
Cynhyrchion gwaith  
*e.e. llyfr llofnod ymwelwyr*

---

Gellir defnyddio holi i lenwi unrhyw fylchau yn y dystiolaeth asesu**2.1**

Ateb ysgrifenedig  
Trafodaeth  
Aseiniad  
Cwestiwn/Ateb  
Llyfr gwaith

## Uned 104

## Gwneud a derbyn galwadau

Lefel: Lefel 1

Gwerth credydau: 2

Rhif NDAQ: T/502/4007

### Nod yr Uned

Nod yr uned hon yw datblygu gwybodaeth, sgiliau a dealltwriaeth yr ymgeisydd o dasgau gweinyddol cysylltiedig â gwneud a derbyn galwadau ffôn.

### Canlyniadau dysgu

Mae **tri** chanlyniad dysgu gan yr uned hon. Bydd y dysgwyr yn:

1. Gallu gwneud galwadau
2. Gallu derbyn galwadau
3. Gwybod pam mae hi'n bwysig i sefydliad bod galwadau'n cael eu trafod yn gywir

### Oriau dysgu dan arweiniad

Argymhellir bod **20** o oriau'n cael eu priodoli i'r uned hon. Gall hyn fod yn llawn-amser neu'n rhan-amser.

### Manylion y berthynas rhwng yr uned â safonau galwedigaethol cenedlaethol perthnasol

Mae'r uned hon wedi'i chysylltu â Lefel 1 NVQ mewn Busnes a Gweinyddu.

### Asesu a graddio

Caiff yr uned hon ei hasesu trwy bortffolio ymgeisydd yn unig, gyda gradd llwyddo'n unig. Mae modd casglu tystiolaeth ar gyfer y portffolio naill ai mewn gweithle iawn neu mewn amgylchedd gweithio realistig (gweler adran 4.2).

# Uned 104      Gwneud a derbyn galwadau

## Meini prawf asesu a gofynion tystiolaeth

### Canlyniad 1      Gallu gwneud galwadau

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. Nodi pwrpas yr alwad
2. Cadarnhau enw a rhif y person i gysylltu ag ef cyn gwneud yr alwad
3. Gwneud galwad gan gyfathrebu gwybodaeth sylfaenol yn glir ac yn gywir.

#### Meini prawf wedi'u hesbonio

Mae angen i'r ymgeisydd ddangos o leiaf **dddeg** galwad dros gyfnod o amser. Gall y rhain fod yn alwadau mewnol a/neu allanol

Ar gyfer **1.1** dylai'r ymgeisydd egluro gyda'r aseswr, y rheswm am yr alwad.

Ar gyfer **1.2** mae angen i'r ymgeisydd ddangos ei fod yn gallu ffeindio'r enw a'r rhif o'r ffynhonnell gywir. Gall ffynonellau gynnwys y person yn gofyn i'r alwad gael ei gwneud, llyfr ffôn, cronfa ddata, neges ffôn ateb ac ati.

Ar gyfer **1.3** mae angen i'r ymgeisydd gyfathrebu pwy ydyw, ble mae'n galw a chyflawni pwrpas yr alwad yn llwyddiannus. Mae angen i'r ymgeisydd siarad ar gyflymder addas ac yn eglur.

### Canlyniad 2      Gallu derbyn galwadau

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. Ateb yr alwad yn brydlon ac yn gwrtais, gan gadw at weithdrefnau'r sefydliad.
2. Adnabod y galwr, o ble maen nhw'n galw a'r rheswm am eu galwad
3. Dilyn gweithdrefnau'r sefydliad sy'n ymwneud â chyfrinachedd a diogelwch
4. Cymryd negeseuon byr.

#### Meini prawf wedi'u hesbonio

Mae angen i'r ymgeisydd ddangos o leiaf **dddeg** galwad dros gyfnod o amser. Gall y rhain fod yn alwadau mewnol a/neu allanol.

Ar gyfer **2.1** mae angen i'r ymgeisydd ateb pob galwad gan ddilyn gweithdrefnau eu sefydliad, a all gynnwys: defnyddio cyfarchiad agoriadol y eu sefydliad, ateb o fewn nifer penodol o ganiadau, cynnig ymddiheuriad os yw'n briodol (e.e. am hyd yr amser sydd wedi'i gymryd i ateb galwad).

Ym mhob achos mae angen i'r ymgeisydd ateb yn brydlon, gan ddefnyddio tân llais clir a chwrtais.

Ar gyfer **2.2** mae angen i'r ymgeisydd ofyn cwestiynau priodol i gasglu gwybodaeth gywir oddi wrth y galwr, gan gymryd nodiadau lle mae angen.

Ar gyfer **2.3** mae angen i'r ymgeisydd ddilyn gweithdrefnau eu sefydliad, a allai gynnwys: peidio â rhoi rhifau personol, peidio â rhoi gwybodaeth bersonol, gofyn cwestiynau diogelwch. Ym mhob achos mae'n rhaid i'r ymgeisydd gadw at y Ddeddf Gwarchod Data.

Ar gyfer **2.4** mae angen i'r ymgeisydd ysgrifennu negeseuon clir sy'n cael eu trosglwyddo i'r person cywir gyda gwybodaeth gywir.

### Canlyniad 3      Gwybod pam mae hi'n bwysig i sefydliad bod galwadau'n cael eu trafod yn gywir.

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. Dangos sut mae tôn ac iaith briodol yn creu argraff gadarnhaol.
2. Nodi sut mae creu argraff gadarnhaol yn ystod galwad o fudd i'r sefydliad.

### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **3.1** mae angen i'r ymgeisydd ddangos dealltwriaeth o'r dôn ac iaith briodol sy'n cael eu defnyddio mewn amgylchedd proffesiynol. Gall hyn gynnwys defnyddio tôn gwrtais ac iaith broffesiynol (e.e. dim bratiaith). Mae angen i'r ymgeisydd ddangos eu bod yn deall bod defnyddio tôn ac iaith briodol yn creu argraff gadarnhaol ohonyn nhw eu hunain ac o'r sefydliad yn gyfan.

Ar gyfer **3.2** mae angen i'r ymgeisydd ddangos dealltwriaeth o sut mae'r argraff maen nhw'n ei chreu yn ystod galwad yn gallu bod o fudd i'r sefydliad. Er enghraifft busnes yn ailadrodd, cynnal enw da, boddhad cwsmeriaid ac ati.

### Casglu dystiolaeth

Rhaid i'r dystiolaeth ddangos bod yr ymgeisydd wedi bodloni'r meini prawf asesu'n ddigonol.

Canlyniad	Ffurfiâu posibl o dystiolaeth
<b>1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4</b>	Arsylwi ar berfformiad wedi'i gefnogi gan:  Log galwadau (templod enghreifftiol wedi'i ddarparu) Tystiolaeth tystion Gwerthusiadau Arolwg cynnydd Cynhyrchion gwaith: <i>e.e. Pad negeseuon /e-byst</i>
<b>3.1, 3.2</b>	Gellir defnyddio holi i lenwi unrhyw fylchau yn y dystiolaeth asesu  Ateb ysgrifenedig Trafodaeth Aseiniad Cwestiwn/Ateb Llyfr gwaith

### Adnoddau pellach

Egwyddorion y Ddeddf Gwarchod Data. (Ffynhonnell ico.gov.uk)

# Uned 105      Trafod post

Lefel:                      Lefel 1

Gwerth credydau:      2

Rhif NDAQ: A/502/4008

## Nod yr Uned

Nod yr uned yw cynorthwyo'r dysgwr i ddatblygu sgiliau trafod post ac agweddau cysylltiedig â hyn.

## Canlyniadau dysgu

Mae **dau** ganlyniad dysgu gan yr uned hon. Bydd y dysgwr yn gallu:

1. Gwybod pam mae hi'n bwysig i fusnes drafod post yn effeithlon ac yn ddiogel
2. Gallu delio â phost sy'n cyrraedd
3. Gallu delio â phost sy'n mynd allan

## Oriau dysgu dan arweiniad

Argymhellir bod **20** o oriau'n cael eu priodoli i'r uned hon. Gall hyn fod yn llawn-amser neu'n rhan-amser.

## Manylion y berthynas rhwng yr uned â safonau galwedigaethol cenedlaethol perthnasol

Mae'r uned hon wedi'i chysylltu â Lefel 1 NVQ mewn Busnes a Gweinyddu.

## Asesu a graddio

Caiff yr uned hon ei hasesu trwy bortffolio ymgeisydd yn unig, gyda gradd llwyddo'n unig. Mae modd casglu tystiolaeth ar gyfer y portffolio naill ai mewn gweithle iawn neu mewn amgylchedd gweithio realistig (gweler adran 4.2).

# Uned 105      Trafod post

## Meini prawf asesu a gofynion tystiolaeth

### Canlyniad 1      Gwybod pam mae hi'n bwysig i fusnes draffod post yn effeithlon ac yn ddiogel

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. Nodi sut mae dosbarthu post yn effeithlon o fudd i fusnes
2. Nod pam gallai diffyg cywirdeb neu oedi gael effaith negyddol
3. Nodi gweithdrefnau i warchod gwybodaeth gyfrinachol.

#### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **1.1** mae angen i'r ymgeisydd ddangos ei ddealltwriaeth bod post fel arfer yn cael ei dderbyn yn ddyddiol a bod rhaid cael system effeithlon yn ei lle i gynnal llif effeithiol cyfathrebu.

Ar gyfer **1.2** mae angen i'r ymgeisydd nodi bod peth post yn cynnwys eitemau pwysig a rhoi canlyniadau posibl oedi a diffyg cywirdeb. Er enghraifft, anfonebau (gan arwain at gyflenwadau'n cael eu hatal), sicciau (angen cael eu bancio) a chwynion y mae angen eu prosesu'n gyflym er mwyn cadw teyrngarwch cwsmeriaid.

Ar gyfer **1.3** mae angen i'r ymgeisydd ddangos ei fod yn ymwybodol o weithdrefnau eu sefydliad sydd yn eu lle i helpu i gydymffurfio â'r Ddeddf Gwarchod Data. Gall y rhain gynnwys peidio ag agor llythyrau sydd wedi eu nodi â 'preifat a chyfrinachol' neu 'i'w agor yn unig gan yr enw ar yr amlen', peidio â thrafod cynnwys post ac ati.

### Canlyniad 2      Gallu delio â phost sy'n cyrraedd

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. Didoli post sy'n cyrraedd yn briodol
2. Nodi sut i ddelio ag eitemau amheus neu rai sydd wedi'u niweidio.
3. Dosbarthu post sy'n cyrraedd yn gywir ac yn ôl terfyn amser.

#### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **2.1** mae angen i'r ymgeisydd ddidoli post (mewnol a/neu allanol) yn briodol yn ôl gweithdrefnau'r sefydliad. Gall didoli'n briodol gynnwys: dosbarthu llythyrau sydd wedi'u nodi'n rhai brys yn gyntaf, sicrhau bod y post yn mynd i mewn i'r tyllau colomen neu bentyrrau, stampio dyddiad ar bost ac ati.

Ar gyfer **2.2** mae angen i'r ymgeisydd ddangos ei fod yn gallu adnabod pryd mae llythyr neu barsel yn amheus neu wedi'i niweidio. Mae angen i'r ymgeisydd ddangos ei fod yn gwybod gweithdrefnau eu sefydliad ar sut i ddelio â hyn, er enghraifft: rhoi gwybod am hyn ar unwaith i berson priodol.

Ar gyfer **2.3** mae angen i'r ymgeisydd gwrdd â therfynau amser a osodwyd gan y sefydliad i ddosbarthu post. Mae angen i'r ymgeisydd ddosbarthu'r post trwy'r sianeli cywir gan sicrhau bod y post yn cyrraedd y person(au)/adran(nau) cywir.

### Canlyniad 3      Gallu delio â phost sy'n mynd allan

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. Casglu a dosbarthu post sy'n mynd allan yn gywir ac yn brydlon
2. Danfon post sy'n mynd allan yn brydlon.



### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **3.1** mae angen i'r ymgeisydd gasglu'r post o'r person(au)/adran(nau) cywir ar yr amser a gytunwyd gan y sefydliad. Mae angen i'r ymgeisydd ddi-doli'r post yn gategorïau cywir yn ôl dymuniad eu sefydliad. Gall categorïau gynnwys dosbarth, dosbarthu arbennig, mewnol/allanol, bregus ac ati.

Ar gyfer **3.2** mae angen i'r ymgeisydd gwrdd â therfynau amser penodol a gweithdrefnau eu sefydliad i ddanfôn post sy'n mynd allan.

### Casglu tystiolaeth

Rhaid i'r dystiolaeth ddangos bod yr ymgeisydd wedi bodloni'r meini prawf asesu'n ddigonol.

<b>Canlyniad</b>	<b>Ffurfiâu posibl o dystiolaeth</b>
<b>1.1, 1.2, 1.3, 2.2</b>	Ateb ysgrifenedig Trafodaeth Aseiniad Cwestiwn/Ateb Llyfr gwaith
<b>2.1, 2.2, 2.3, 3.1, 3.2</b>	Yr arsylwi wedi'i gefnogi gan:  Tystiolaeth tystion Gwerthusiadau Arolwg cynnydd Cynhyrchion gwaith <i>e.e. logiau post, llyfrau dosbarthu wedi'i gofnodi</i>

### Adnoddau pellach

Egwyddorion y Ddeddf Gwarchod Data. (Ffynhonnell [ico.gov.uk](http://ico.gov.uk))

Mae modd cael gwybodaeth ar sut i ddelio â phost amheus gan y Swyddog Atal Troseddau Lleol.

Post Brenhinol - ar gyfer prisiau cyfoes am lythyrau, pecynnau a pharseli. ([www.royalmail.com](http://www.royalmail.com))

**Lefel:** Lefel 1

**Gwerth credydau:** 2

**Rhif NDAQ:** K/502/0469

### **Nod yr Uned**

Cyflwyno'r dysgwr i ffyrdd y gall adfyfrio ar ei ddatblygiad personol a sut mae modd gwella ei sgiliau, ei allu a'i ymddygiad ei hun.

### **Canlyniadau dysgu**

Mae **tri** chanlyniad dysgu gan yr uned hon. Bydd y dysgwyr yn:

1. Ymgeisydd yr hunan
2. Gallu cynllunio ar gyfer eu hunanddatblygiad
3. Adolygu ei ddatblygiad ei hun a chynllunio at y dyfodol.

### **Eglurhad o'r canlyniad(au)**

*Gall meysydd ar gyfer hunanddatblygiad* gynnwys sgiliau personol ac ymddygiad (e.e. brwdfrydedd, cymhelliad, addasrwydd, cadw amser a sgiliau cyfathrebu). Mae'r uned hon yn ymwneud â datblygu sgiliau personol yn hytrach na gallu galwedigaethol.

### **Oriau dysgu dan arweiniad**

Argymhellir bod **20** o oriau'n cael eu priodoli i'r uned hon. Gall hyn fod yn llawn-amser neu'n rhan-amser.

### **Manylion y berthynas rhwng yr uned a safonau cenedlaethol perthnasol eraill**

Mae'r uned yn perthyn i feysydd SDMP (Sgiliau Dysgu a Meddwl Personol) Dysgwyr adfyfyrion a Hunan Reolwyr.

### **Asesu a graddio**

Caiff yr uned hon ei hasesu trwy bortffolio ymgeisydd yn unig, gyda gradd llwyddo'n unig. Mae modd casglu tystiolaeth ar gyfer yr uned hon yn yr amgylchedd dysgu, mewn gweithle iawn neu mewn amgylchedd gweithio realistig (gweler adran 4.2). Mae modd seilio hyn ar unrhyw weithgaredd pwrpasol sy'n debygol o ennyn diddordeb yr ymgeisydd. Bydd hi fel arfer yn syniad da cysylltu hyn â chyd-destunau'n codi o agweddau eraill o'u gwaith neu eu dysgu.

# Uned 106                      Datblygu'ch hunan

## Meini prawf asesu a gofynion tystiolaeth

### Canlyniad 1                      Cymryd rhan weithredol yn eu datblygiad eu hunain

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. disgrifio cryfderau neu alluoedd personol
2. dewis maes ar gyfer hunan ddatblygiad
3. esbonio pam mae'r maes hwn yn bwysig ar gyfer hunan ddatblygiad.

### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **1.1** mae angen i'r ymgeisydd ddisgrifio o leiaf **ddau** gryfder neu allu personol (e.e. brwdfrydedd, cymhelliad, addasrwydd, cadw amser a sgiliau cyfathrebu). Gall yr ymgeisydd ddisgrifio cryfderau neu alluoedd personol sydd ganddynt neu nad ydyn nhw ganddynt. Fodd bynnag, bydd gan y maes prawf hwn fwy o berthnasedd i'r ymgeisydd os yw'n perthyn i'w gryfderau a'u alluoedd personol presennol neu rai y mae am eu datblygu neu rai y mae eu hangen ar gyfer cyflogaeth neu addysg/hyfforddiant.

Ar gyfer **1.2** dylai'r ymgeisydd ddewis maes ar gyfer hunan ddatblygiad (e.e. sgiliau cyfathrebu, ymddygiad priodol ar gyfer y gweithle/man astudio).

Ar gyfer **1.3** dylai'r ymgeisydd esbonio pam mae'r maes a ddewiswyd yn 1.2 yn bwysig ar gyfer ei hunan ddatblygiad.

### Canlyniad 2                      Gallu cynllunio ar gyfer eu hunan-ddatblygiad

1. paratoi cynllun ar gyfer eu maes hunan datblygiad a nodwyd
2. rhestru gweithgareddau, targedau a llinellau amser ar gyfer eu hunan ddatblygiad
3. cynllunio sut i adolygu eu cynnydd tuag at gyrraedd eu targedau
4. gweithio trwy'r cynllun a gytunwyd.

### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **2.1** mae angen i'r ymgeisydd **baratoi cynllun** ar gyfer y maes a nodwyd ganddyn nhw am hunan ddatblygiad. Mae hyn yn debygol o fod yn gynllun gweithredu ysgrifenedig.

Ar gyfer **2.2** dylai'r ymgeisydd restru gweithgareddau addas. Er enghraifft, gallai datblygu gweithgareddau gwrandio gynnwys gwrandio am ystyr, ymarfer peidio â thorri ar draws/ymatebion priodol mewn chwarae rôl, arsylwi ymddygiad priodol ar fideo, ymarfer y sgil gyda ffrindiau a'r teulu. Gallai gweithgareddau i wella prydlondeb ddefnyddio cloc larwm, gwirio amserlenni bws/trên a chynllunio o flaen llaw. Dylen nhw restru targedau a llinellau amser e.e. gallai hyn fod yn wrando ar farn rhywun arall heb dorri ar draws neu gyrraedd yn brydlon am bum diwrnod. Dylai'r targedau fod yn benodol, yn fesuradwy, yn gyraeddadwy, yn realistig ac wedi'u clymu wrth amser.

Dylai person priodol gytuno ar y cynllun. Gallai hyn fod yn aseswyr yr ymgeisydd, tiwtor, goruchwyliwr neu berson priodol arall.

Ar gyfer **2.3** dylai'r ymgeisydd gynllunio sut i adolygu ei gynnydd tuag at gyrraedd ei dargedau. Gallai hyn gynnwys trafodaethau gyda'u haseswr, tiwtor neu oruchwyliwr.

Mae tystiolaeth ar gyfer 2.1, 2.2 a 2.3 yn debygol o fod yn gynllun gweithredu addas o fanwl.

Ar gyfer **2.4** mae angen i'r ymgeisydd weithio trwy'r cynllun a gytunwyd.

### **Canlyniad 3 Adolygu ei ddatblygiad ei hun a chynllunio at y dyfodol.**

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. adolygu eu cynllun hunan datblygiad
2. awgrymu gwelliannau a newidiadau i'r cynllun
3. esbonio sut byddan nhw'n parhau gyda'u hunan ddatblygiad yn y dyfodol.

### **Meini prawf wedi'u hesbonio**

Ar gyfer **3.1** mae angen i'r ymgeisydd adolygu ei gynllun a'r cynnydd y mae wedi'i wneud hyd yn hyn. Dylai'r ymgeisydd allu nodi beth aeth yn dda a beth aeth ddim cystal.

Ar gyfer **3.2** mae angen i'r ymgeisydd awgrymu gwelliannau a newidiadau i'r cynllun. Dylai'r rhain gael eu cytuno gan yr aseswr.

Ar gyfer **3.3** dylai'r ymgeisydd esbonio sut bydd yn parhau gyda'i hunan ddatblygiad yn y dyfodol.

### **Casglu tystiolaeth**

Rhaid i'r dystiolaeth ddangos bod yr ymgeisydd wedi bodloni'r meini prawf asesu'n ddigonol.

<b>Canlyniad</b>	<b>Ffurfiâu posibl o dystiolaeth</b>
<b>1.1, 1.2, 1.3, 3.1, 3.2, 3.3</b>	Ateb ysgrifenedig Trafodaeth Aseiniad Cwestiwn/Ateb Llyfr gwaith
<b>2.1, 2.2, 2.3</b>	Cynllun gweithredu addas o fanwl.
<b>2.4</b>	Arsylwi Tystiolaeth tystion Gwerthusiad Arolwg cynnydd

### **Adnoddau pellach**

Gallai ffynonellau gwybodaeth defnyddiol gynnwys Gwybodaeth ac Arweiniad (GAA) ac offer proffilio galwedigaethol ar wefannau'r Cynghorau Sgiliau Sector.

Gallai'r wefan hon fod yn ddefnyddiol:  
[www.dfes.gov.uk/readwriteplus](http://www.dfes.gov.uk/readwriteplus)

## **Uned 106                      Datblygu'ch hunan**

### **Nodiadau canllaw**

Dylai'r cyflwyno gydnabod amgylchiadau penodol dysgwyr a'u rhaglen ddysgu ehangach. Mae'r uned yn ei benthyg ei hun yn arbennig o dda i gael ei hintegreiddio ag agweddau eraill o raglen ddysgu ehangach y dysgwr.

Gall tiwtoriaid ddefnyddio amrywiaeth eang o ffynonellau dysgu gan gynnwys TGCh a holiaduron papur a chwisiau i adnabod amrywiaeth o gryfderau (sgiliau, rhinweddau a diddordebau) sydd gan eu dysgwyr. Gallai tiwtoriaid ddefnyddio trafodaethau grŵp i ganfod y sgiliau a'r rhinweddau sydd eu hangen ar gyfer cyflogaeth neu astudio'n gyffredinol neu ar gyfer swydd benodol er mwyn ffocysu'r dysgwyr cyn iddyn nhw ddewis eu nodau tymor-byr. Gall fideos a siaradwyr allanol ddarlunio hunan ddatblygiad mewn gwaith a gweithgareddau hamdden.

Dylai tiwtoriaid sicrhau bod yr uned yn cael ei chyflwyno mewn ffordd gadarnhaol ac anogir dysgwyr i sylweddoli fod ganddyn nhw gyfoeth o gryfderau eisoes cyn penderfynu beth gallen nhw ei wella. Mae'r pwyslais ar symbylu'r dysgwyr a'i helpu i fyfyrio ar ei ddatblygiad personol a sut mae modd gwella eu sgiliau personol, eu gallu a'u hymddygiad. Dylai dysgwyr gydnabod eu cyraeddiadau hyd yn oed os yw cynnydd yn araf.

## Uned 107

## Hawliau a chyfrifoldebau'r unigolyn

Lefel: Lefel 1

Gwerth credydau: 1

Rhif NDAQ: K/502/0472

### Nod yr Uned

Codi ymwybyddiaeth y dysgwr o'i hawliau a'i gyfrifoldebau fel unigolyn.

### Canlyniadau dysgu

Mae **dau** ganlyniad dysgu gan yr uned hon. Bydd y dysgwr yn gallu:

1. Deall eu hawliau unigol
2. Deall eu cyfrifoldebau unigol

### Eglurhad o'r canlyniad(au)

Gallai *hawliau a chyfrifoldebau* gynnwys hawliau a chyfrifoldebau mewn perthynas â: gwaith; tai; iechyd a lles; gwarchod data a rhyddid gwybodaeth; hawliau defnyddwyr; amrywiaeth a gwahaniaethu; priodas, cyd-fyw a phartneriaethau sifil.

### Oriau dysgu dan arweiniad

Argymhellir bod **10** o oriau'n cael eu priodoli i'r uned hon. Gall hyn fod yn llawn-amser neu'n rhan-amser.

### Manylion y berthynas rhwng yr uned a safonau cenedlaethol perthnasol eraill

Mae'r uned hon yn ymwneud â fframwaith SDMP ac Ymholwyr Annibynnol. Yn y cyd-destun cyn-16 mae hefyd yn ymwneud â phum nod Mae Pob Plentyn yn Bwysig.

### Asesu a graddio

Caiff yr uned hon ei hasesu trwy bortffolio ymgeisydd yn unig, gyda gradd llwyddo'n unig. Mae modd casglu tystiolaeth ar gyfer yr uned hon yn yr amgylchedd dysgu, mewn gweithle iawn neu mewn amgylchedd gweithio realistig (gweler adran 4.2). Mae modd seilio hyn ar unrhyw weithgaredd pwrpasol sy'n debygol o ennyn diddordeb yr ymgeisydd. Bydd hi fel arfer yn syniad da cysylltu hyn â chyd-destunau'n codi o agweddau eraill o'u gwaith neu eu dysgu.

# Uned 107                    Hawliau a chyfrifoldebau'r unigolyn

## Meini prawf asesu a gofynion tystiolaeth

### Canlyniad 1                    Deall eu hawliau unigol

Mae'r dysgwr yn gallu:

1. rhoi enghreifftiau o'u hawliau fel unigolyn
2. rhoi enghreifftiau o rwystrau a all rwystro ymarfer eu hawliau
3. nodi ffynonellau o gefnogaeth a gwybodaeth am hawliau a chyfrifoldebau a disgrifio sut gallai'r rhain helpu.

#### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **1.1** mae angen i'r ymgeisydd roi enghreifftiau o fwy nag un o'i hawliau fel unigolyn (e.e. fel gweithiwr mae'n rhaid iddyn nhw gael datganiad ysgrifenedig o fanylion, fel dinesydd mae hawl ganddyn nhw i gael eu credoau crefyddol). Gallai'r enghreifftiau hyn gael eu rhoi mewn trafodaeth grŵp cyhyd ag y caiff cyfraniad yr ymgeisydd ei hun ei gofnodi.

Ar gyfer **1.2** mae angen i'r ymgeisydd roi enghreifftiau o fwy nag un rhwystr a all ei rwystro rhag ymarfer ei hawliau. Gallai'r rhain gynnwys diffyg ymwybyddiaeth o hawliau neu gost neu anhwylystod dilyn hawliau sy'n cael eu gwrthod. Gallai'r enghreifftiau hyn gael eu rhoi mewn trafodaeth grŵp cyhyd ag y caiff cyfraniad yr ymgeisydd ei hun ei gofnodi.

Ar gyfer **1.3** mae angen i'r ymgeisydd nodi ffynonellau cefnogaeth a gwybodaeth am hawliau a chyfrifoldebau, yn ogystal â disgrifio sut gallai'r rhain helpu. Gallai enghreifftiau gynnwys: rheolwyr llinell, Cyngor ar Bopeth, undeb llafur, gwefan Directgov, Corff Gweithredol Iechyd a diogelwch, sefydliadau gwirfoddol. Rhaid i'r ymgeisydd ddisgrifio'n glir sut byddai'r ffynhonnell o gymorth yn eu helpu i ymarfer eu hawliau. Gallai hyn fod ar ffurf eiriolaeth, gwybodaeth, cyfeirio at adnoddau ac ati.

### Canlyniad 2                    Deall eu cyfrifoldebau unigol

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. adnabod eu cyfrifoldebau tuag atyn nhw'u hunain
2. nodi eu cyfrifoldebau i bobl eraill
3. dangos sut maen nhw'n cymryd cyfrifoldeb drostyn nhw'u hunain.

#### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **2.1** rhaid i'r ymgeisydd adnabod ei gyfrifoldebau tuag ato'i hun e.e. am ei iechyd ei hun.

Ar gyfer **2.2** rhaid i'r ymgeisydd nodi ei gyfrifoldebau tuag at bobl eraill.. Gallai'r rhain gynnwys cyfrifoldebau rhieni, cyfrifoldebau i gydweithwyr, cyfrifoldebau i briod.

Ar gyfer **2.3** rhaid i'r ymgeisydd ddangos sut maen cymryd cyfrifoldeb tuag ato'i hun. Er mwyn cyflawni'r maen prawf hwn, rhaid i'r ymgeisydd fod yn glir am ba gyfrifoldebau yn union a nodwyd yn 2.1 y maen nhw'n cyfeirio atyn nhw a sut maen nhw ar hyn o bryd yn cwrdd â nhw.

## Casglu tystiolaeth

Rhaid i'r dystiolaeth ddangos bod yr ymgeisydd wedi bodloni'r meini prawf asesu'n ddigonol.

<b>Canlyniad</b>	<b>Ffuriau posibl o dystiolaeth</b>
<b>1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2</b>	Ateb ysgrifenedig Trafodaeth Aseiniad Cwestiwn/Ateb Llyfr gwaith
<b>2.4</b>	Arsylwi Tystiolaeth tystion Gwerthusiad Arolwg cynnydd

---

## Adnoddau pellach

Mae'r rhynggrwyd yn ffynhonnell dda o wybodaeth ar hawliau a chyfrifoldebau yn enwedig [www.direct.gov.uk](http://www.direct.gov.uk)

Gwefannau eraill y gallai fod yn werth edrych arnyn nhw:

[www.shelter.org.uk](http://www.shelter.org.uk)

[www.opsi.gov.uk](http://www.opsi.gov.uk)

[www.hse.gov.uk](http://www.hse.gov.uk)

[www.tuc.org.uk](http://www.tuc.org.uk) (ac undebau llafur unigol)

[www.equalityhumanrights.com](http://www.equalityhumanrights.com)

[www.citizensadvice.org.uk](http://www.citizensadvice.org.uk)



## **Uned 107                    Hawliau a chyfrifoldebau'r unigolyn**

### **Nodiadau canllaw**

Dylai'r cyflwyno gymryd i ystyriaeth raglen ddysgu ehangach y dysgwyr. Dylai'r ffocws fod ar yr hawliau a'r chyfrifoldebau sydd o ddiddordeb mwyaf i'r dysgwyr eu hunain. Bydd y rhain yn dibynnu ar amgylchiadau'r dysgwyr, eu hoed, diddordebau, sefyllfa dai ymysg eraill.

Mae hi'n bosibl gwahodd siaradwr gwadd fel swyddog undeb llafur neu swyddog lechyd a Diogelwch sydd yn y sefydliad a allai roi enghraifft benodol i'r gweithle o hawliau a chyfrifoldebau. Gall fod yn fanteisiol trefnu taith i elusen leol sy'n rhoi cyngor (e.e. Crisis neu Shelter) neu i swyddfa leol Cyngor ar Bopeth.

Mae'r uned hon am hawliau a chyfrifoldebau yn gyffredinol. Does dim disgwyl i gyflwynydd yr uned fod yn weithiwr achos, a dylid cymryd gofal os yw dysgwyr yn dod ag ymholiadau penodol o'u bywyd eu hunain i sicrhau bod unrhyw wybodaeth sy'n cael ei rhoi gyda chafeat. Dylid cyfeirio unrhyw ddysgwyr sydd â materion penodol at gyngor arbenigol priodol.

**Lefel:** Lefel 1

**Gwerth credydau:** 2

**Rhif NDAQ:** R/502/0465

### **Nod yr Uned**

Helpu'r dysgwr i ddatblygu sgiliau i fod yn gyfrannwr gweithredol wrth weithio gydag eraill ar weithgareddau grŵp a gallu adolygu ei gynnydd a datblygiad ei sgiliau.

### **Canlyniadau dysgu**

Mae **tri** chanlyniad dysgu gan yr uned hon. Bydd y dysgwr yn gallu:

1. Deall sut i gyfrannu at weithio fel rhan o grŵp mewn ffyrdd priodol
2. Dangos sut i weithio fel aelod grŵp effeithiol
3. Adolygu cynnydd y grŵp a'i gyfraniad iddo

### **Eglurhad o'r canlyniad**

*Mae cyfrannu at weithio fel rhan o grŵp yn cynnwys awgrymu rheolau sylfaenol a chyfrannu at gynllunio gweithgareddau grŵp ac unigol.*

*Mae grŵp yn gynnwys tri neu ragor o bobl.*

*Mae gweithio fel aelod grŵp effeithiol yn cynnwys: cynnal gweithgareddau unigol a grŵp; dilyn/dehongli cyfarwyddiadau; delio ag adborth yn briodol, e.e. amserau priodol ac mewn dull priodol (nid yn ei gymryd yn feirniadaeth bersonol); cefnogi eraill a gofyn am gefnogaeth pan fydd angen.*

*Mae adolygu cynnydd y grŵp yn cynnwys: y cynnydd y mae'r grŵp wedi'i wneud; sut roedden nhw'n cyfrannu; beth aeth yn dda a beth nad aeth gystal; awgrymiadau am sut gallen nhw wella eu sgiliau.*

### **Oriau dysgu dan arweiniad**

Argymhellir bod **20** o oriau'n cael eu priodoli i'r uned hon. Gall hyn fod yn llawn-amser neu'n rhan-amser.

### **Manylion y berthynas rhwng yr uned a safonau cenedlaethol perthnasol eraill**

Mae'r uned yn ymwneud â meysydd SDMP Gweithwyr Tîm a Chyfranwyr Effeithiol.

### **Asesu a graddio**

Caiff yr uned hon ei hasesu trwy bortffolio ymgeisydd yn unig, gyda gradd llwyddo'n unig. Mae modd casglu tystiolaeth ar gyfer yr uned hon yn yr amgylchedd dysgu, mewn gweithle iawn neu mewn amgylchedd gweithio realistig (gweler adran 4.2). Mae modd seilio hyn ar unrhyw weithgaredd pwrpasol sy'n debygol o ennyn diddordeb yr ymgeisydd. Bydd hi fel arfer yn syniad da cysylltu hyn â chyd-destunau'n codi o agweddau eraill o'u gwaith neu eu dysgu.

## **Uned 108                      Gweithio fel rhan o grŵp**

### **Meini prawf asesu a gofynion tystiolaeth**

#### **Canlyniad 1                      Deall sut i gyfrannu at weithio fel rhan o grŵp mewn ffyrdd priodol**

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. awgrymu rheolau sylfaenol priodol ar gyfer gweithio gyda phobl eraill
2. cyfrannu at gynllunio gweithgareddau grŵp ac unigolion.

#### **Meini prawf wedi'u hesbonio**

Ar gyfer **1.1** mae angen i'r ymgeisydd awgrymu rheolau sylfaenol priodol ar gyfer gweithio gyda phobl eraill (e.e. cyfraniadau, cyfrinachedd). Gallai syniadau gael eu cynhyrchu trwy drafodaeth grŵp cyhyd ag y caiff cyfraniad yr ymgeisydd ei hun ei gofnodi.

Ar gyfer **1.2** dylai'r ymgeisydd gyfrannu at gynllunio gweithgareddau grŵp ac unigolion.

#### **Canlyniad 2                      Dangos sut i weithio fel aelod grŵp effeithiol**

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. gweithio gyda phobl eraill mewn ffordd gadarnhaol i wneud gweithgareddau grŵp ac unigol
2. gwneud awgrymiadau'n briodol
3. delio gyda chyfarwyddiadau'n briodol
4. delio gydag adborth yn briodol
5. rhoi cefnogaeth pobl eraill pan fydd angen.

#### **Meini prawf wedi'u hesbonio**

Ar gyfer **2.1** mae angen i'r ymgeisydd weithio gyda phobl eraill mewn ffordd gadarnhaol i wneud gweithgareddau grŵp a rhai i unigolion. Dylai'r ymgeisydd gytuno ar ei weithgareddau a'u gwneud i gwblhau'r dasg grŵp (e.e. gallai tasgau mewn grŵp codi arian gynnwys: ymchwilio i bwnc a rhannu gwybodaeth gyda'r grŵp er mwyn cynllunio gweithgaredd, gan gynhyrchu eitem i'w gwerthu, gan gynhyrchu poster, gwerthu'r eitem) gallai tystiolaeth gynnwys ffotograffau gyda nodiadau, fideo neu ddyddiadur papur o'r gwaith gorffenedig neu ddatganiad tyst.

Ar gyfer **2.2** mae angen i'r ymgeisydd wneud awgrymiadau i aelodau eraill o'r grŵp yn briodol (e.e. ar adegau priodol ac mewn modd priodol).

Ar gyfer **2.3** mae angen i'r ymgeisydd ddelio â chyfarwyddiadau gan aelodau'r grŵp neu oruchwyliwr neu diwtor yn briodol (e.e. gofyn am eglurhad os oes angen, dilyn cyfarwyddiadau).

Ar gyfer **2.4** mae angen i'r ymgeisydd ddelio gydag adborth yn briodol. Mae hyn yn gallu cwmpasu rhoi a/neu dderbyn adborth o fewn y grŵp. Gallai fod yn gadarnhaol neu'n negyddol a dylai'r ymgeisydd roi adborth mewn modd priodol (e.e. ffocysu ar yr ymddygiad, nid y person) a/neu dderbyn adborth mewn modd priodol (e.e. gofyn am eglurhad neu enghreifftiau) a'i ddefnyddio yn sail i'w sgiliau mewn gweithio gyda phobl eraill.

Ar gyfer **2.5** mae angen i'r ymgeisydd gefnogi pobl eraill a gofyn am eu cymorth pan fydd angen.

#### **Canlyniad 3                      Adolygu cynnydd y grŵp a'u cyfraniad iddo**

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. adolygu'r cynnydd y mae'r grŵp wedi'i wneud wrth weithio gyda'i gilydd
2. disgrifio sut maen nhw'n cyfrannu at waith y grŵp

- 3 disgrifio beth aeth yn dda a beth nad aeth gystal
- 4 awgrymu sut gallen nhw wellau eu sgiliau wrth weithio gydag eraill.

**Meini prawf wedi'u hesbonio**

Ar gyfer **3.1** mae angen i'r ymgeisydd adolygu'r cynnydd y mae'r grŵp wedi'i wneud wrth weithio gyda'i gilydd. Dylai'r adolygiad fynd ymhellach na'r gweithgareddau maen nhw wedi'u cwblhau a ffocysu ar ryngweithiad yr ymgeisydd gydag aelodau eraill y grŵp. Mae'r maen prawf hwn yn ffocysu ar ryngweithiad yr ymgeisydd gydag aelodau eraill y grŵp ac nid ar ba mor llwyddiannus roedd y gweithgaredd. Er enghraifft, yn ystod gweithgaredd codi arian y grŵp cyfrannodd y dysgwyr syniadau a gwrando ar eraill. Nid yw'r swm o arian gafodd ei godi'n berthnasol.

Ar gyfer **3.2** mae angen i'r ymgeisydd ddisgrifio ei rôl ei hun a'r gweithgareddau gafodd eu gwneud a sut cyfrannodd hyn at waith y grŵp.

Ar gyfer **3.3** mae angen i'r ymgeisydd ddisgrifio beth aeth yn dda a beth nad aeth gystal wrth weithio gyda'i gilydd.

Ar gyfer **3.4** mae angen i'r ymgeisydd awgrymu sut gallen nhw wella eu sgiliau generig wrth weithio gydag eraill ac nid sut gallen nhw fod wedi gwneud y dasg yn well. Mae ffocws ar wella gweithio'r grŵp ac nid pa mor llwyddiannus roedd y gweithgaredd.

**Casglu tystiolaeth**

Rhaid i'r dystiolaeth ddangos bod yr ymgeisydd wedi bodloni'r meini prawf asesu'n ddigonol.

<b>Canlyniad</b>	<b>Ffuriau posibl o dystiolaeth</b>
<b>1.1, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4</b>	Ateb ysgrifenedig Trafodaeth Aseiniad Cwestiwn/Ateb Llyfr gwaith
<b>1.2, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5</b>	Yr arsylwi wedi'i gefnogi gan:  Tystiolaeth tystion Gwerthusiad Arolwg cynnydd

## **Uned 108                    Gweithio fel rhan o grŵp**

### **Nodiadau canllaw**

Dylai'r cyflwyno gydnabod amgylchiadau penodol dysgwyr a'u rhaglen ddysgu ehangach. Mae angen i weithgaredd y grŵp gweithgaredd fod yn gydweithredol ac yn bwrpasol ac mae'r uned hon yn benodol yn ei benthyg ei hun i gael ei hintegreiddio gydag agweddau eraill o ddysgu'r dysgwr.

Gallai gwahanol ddysgwyr o fewn yr un grŵp weithiau ar wahanol lefelau am yr uned (e.e. rhai ar Fynediad 3). Hefyd gallai rhai dysgwyr fod yn gweithio ar Lefel 1 yn y maes galwedigaethol y mae'r uned wedi'i hintegreiddio ynddo ond gallai sgiliau gweithio grŵp fod ar lefel is (e.e. Mynediad 3).

Gall rhai dysgwyr yn y grŵp fod heb eu hasesu ar 'weithio fel rhan o grŵp' gan na chafodd hyn ei nodi fel maes datblygu iddyn nhw ond eu bod yn cymryd rhan yn y gweithgaredd am ei fod yn berthnasol i'w rhaglen ddysgu ehangach.

Gall tiwtoriaid ddefnyddio amrywiaeth eang o adnoddau dysgu gan gynnwys fideos a siaradwyr allanol i ddarlunio gwaith grwpiau sy'n cymryd rhan mewn gweithgareddau gwaith a hamdden. Gallai'r tiwtoriaid gytuno neu ddewis gweithgaredd grŵp addas a chefnogi'r grŵp i sicrhau bod gan bob dysgwr gyfle i elwa o ryngweithio'r grŵp ac i fodloni'r meini prawf asesu.

Os nad yw'r dysgwyr wedi rhoi adborth i'w gilydd yn ystod y gweithgaredd yna bydd sesiwn adborth ar ôl y gweithgaredd yn bodloni'r gofyniad.

Os yw'r rhaglen ehangach yn golygu dysgu o bellter, dysgu cymysg neu e-ddysgu yna gall grŵp rhithiol fod yn briodol.

## Uned 109

## Gweithio tuag at nodau

Lefel: Lefel 1

Gwerth credydau: 2

Rhif NDAQ: J/502/0463

### Nod yr Uned

Helpu'r dysgwr i ddeall sut i adnabod nodau a gweithio tuag atynt yn briodol.

### Canlyniadau dysgu

Mae **tri** chanlyniad dysgu gan yr uned hon. Bydd y dysgwyr yn:

1. Gallu adnabod ac esbonio eu nodau
2. Paratoi cynllun gweithredu i gyrraedd eu nod
3. Gallu adolygu eu cynnydd tuag at gyrraedd eu nod

### Eglurhad o'r canlyniad(au)

Dylai *nod* addas ddangos beth mae'r dysgwr am ei gyflawni yn ei fywyd dysgu, ei fywyd gwaith neu ei fywyd personol. Dylai fod modd ei gyflawni a dylai fod dros dymor byr (e.e. 3-6 wythnos o ddysgu rhan-amser). Dylai nodau hir-dymor gael eu rhannu, gyda chymorth, i roi nod priodol ar gyfer yr uned hon. Caiff y nod ei gytuno gyda pherson priodol (e.e. aseswr, tiwtor neu oruchwyliwr).

Mae *cynllun gweithredu* yn cynnwys: y nod, y gweithgareddau angenrheidiol i weithio tuag at y nod (pwyntiau gweithredu), graddfeydd amser a therfynau amser (dyddiadau ar gyfer cwblhau'r gweithgareddau), ffynonellau cefnogaeth.

Bydd yr ymgeisydd yn dilyn y cynllun, yn adolygu ei gynnydd ac yn nodi beth sydd angen ei wneud ac yn newid ei gynllun gweithredu i adlewyrchu ei gynnydd.

### Oriau dysgu dan arweiniad

Argymhellir bod **20** o oriau'n cael eu priodoli i'r uned hon. Gall hyn fod yn llawn-amser neu'n rhan-amser.

### Manylion y berthynas rhwng yr uned a safonau cenedlaethol perthnasol eraill

Mae'r uned hon yn ymwneud â meysydd SDMP Hunanreolwyr a Dysgwyr adfyfyriol.

### Asesu a graddio

Caiff yr uned hon ei hasesu trwy bortffolio ymgeisydd yn unig, gyda gradd llwyddo'n unig. Mae modd casglu tystiolaeth ar gyfer yr uned hon yn yr amgylchedd dysgu, mewn gweithle iawn neu mewn amgylchedd gweithio realistig (gweler adran 4.2). Mae modd seilio hyn ar unrhyw weithgaredd pwrpasol sy'n debygol o ennyn diddordeb yr ymgeisydd. Bydd hi fel arfer yn syniad da cysylltu hyn â chyd-destunau'n codi o agweddau eraill o'u gwaith neu eu dysgu.

# Uned 109                    Gweithio tuag at nodau

## Meini prawf asesu a gofynion tystiolaeth

### Canlyniad 1            Gallu adnabod ac esbonio eu nodau

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. disgrifio ei gryfderau ei hun a beth y mae angen i wella
2. nodi o leiaf un nod sy'n bwysig i'w datblygiad
3. esbonio pam mae hi'n bwysig cyrraedd y nod yma
4. cytuno ar y nod gyda pherson priodol.

#### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **1.1** mae angen i'r ymgeisydd ddisgrifio o leiaf **ddau** gryfder personol. Mae cryfder ymgeisydd yn cynnwys ei sgiliau (sgiliau generig e.e. cyfathrebu, cadw amser, gweithio tîm a sgiliau galwedigaethol e.e. defnyddio peirianwaith, delio â chwsmeriaid) a rhinweddau cadarnhaol (agweddau ac ymddygiad e.e. amynedd, bod yn gydwytbodol, parch ato'i hun a phobl eraill, brwdfrydedd). Mae ymgeiswyr hefyd yn nodi beth mae angen iddyn nhw wella (e.e. cael cyflogaeth neu gynnydd mewn addysg/hyfforddiant).

Ar gyfer **1.2** mae angen i'r ymgeisydd nodi o leiaf **un** nod sy'n bwysig ar gyfer ei ddatblygiad (o 1.1) (e.e. defnyddio offeryn penodol i safon y diwydiant, creu delwedd gadarnhaol, gwella'i sgiliau gwranddo).

Ar gyfer **1.3** mae angen i'r ymgeisydd esbonio pam mae cyrraedd y nod a nodwyd yn 1.2 yn bwysig (e.e. cael cyflogaeth neu gynnydd mewn addysg/hyfforddiant).

Ar gyfer **1.4** mae angen i'r ymgeisydd gytuno gyda pherson priodol (e.e. aseswr, tiwtor neu oruchwyliwr).

### Canlyniad 2            Paratoi cynllun gweithredu i gyrraedd eu nod

Mae'r dysgwr yn gallu:

1. nodi'r gweithgareddau angenrheidiol i weithio tuag at y nod
2. adnabod graddfeydd amser a therfynau amser a i gyrraedd y nod
3. nodi'r adnoddau angenrheidiol i'w cefnogi eu hunain wrth gyrraedd ei nod.

#### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **2.1** mae angen i'r ymgeisydd nodi'r gweithgareddau angenrheidiol i weithio tuag at y nod (e.e. datblygu sgiliau gwranddo, gallai gweithgareddau gynnwys: gwranddo am ystyr, ymarfer heb dorri ar draws/ymatebion priodol mewn chwarae rôl, arsylwi ymddygiad priodol ar fideos, ymarfer gyda ffrindiau a'r teulu).

Ar gyfer **2.2** mae angen i'r ymgeisydd adnabod graddfeydd amser a therfynau amser i gyrraedd y nod. Dylent nodi pryd byddant yn cwblhau pob gweithgaredd a phryd maen nhw'n gobeithio cyrraedd eu nod.

Ar gyfer **2.3** mae angen i'r ymgeisydd nodi'r adnoddau angenrheidiol i'w cefnogi wrth gyrraedd y nod. Mae adnoddau'n gallu cynnwys pobl (e.e. aseswr, tiwtor, goruchwyliwr, cydweithwyr, ffrindiau neu deulu) ac adnoddau eraill (e.e. llyfrau gosod, fideos, rhyngwyd, ac ati).

### Canlyniad 3            gallu adolygu eu cynnydd tuag at gyrraedd eu nod

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. dilyn y gweithgareddau a amlinellwyd yn y cynllun gweithredu
2. adolygu'r gweithgareddau a'r canlyniadau'n gyson gyda pherson priodol
3. nodi beth sydd wedi'i gyflawni a beth y mae angen ei wneud o hyd
4. newid y cynllun gweithredu i adlewyrchu eu cynnydd.

### **Meini prawf wedi'u hesbonio**

Ar gyfer **3.1** mae angen i'r ymgeisydd ddilyn y gweithgareddau a amlinellwyd yn eu cynllun. Gallai'r dystiolaeth fod yn log dysgu gyda chofnodion wedi'u cadarnhau gan diwtor neu oruchwyliwr. Gallai ffurfiau eraill o dystiolaeth gynnwys ffotograffau gyda nodiadau neu ddatganiadau tystion.

Ar gyfer **3.2** mae angen i'r ymgeisydd adolygu'r gweithgareddau a'r canlyniadau'n gyson gyda pherson priodol (e.e. aseswr, tiwtor, goruchwyliwr).

Ar gyfer **3.3** dylai'r ymgeisydd nodi yn yr adolygiad beth sydd wedi'i gyflawni a beth sydd angen ei wneud o hyd.

Gallai tystiolaeth am 3.2 ac 3.3 gael ei chasglu yn ystod tiwtorialau ond rhaid bod cofnod ysgrifenedig neu ar dâp o'r drafodaeth fod ar gael i'w ddilysu.

Ar gyfer **3.4** mae angen i'r ymgeisydd addasu'r cynllun gweithredu i adlewyrchu ei gynnydd. Dylai'r addasiadau hyn gael eu cytuno gan yr aseswr.

### **Casglu tystiolaeth**

Rhaid i'r dystiolaeth ddangos bod yr ymgeisydd wedi bodloni'r meini prawf asesu'n ddigonol.

<b>Canlyniad</b>	<b>Ffurfiau posibl o dystiolaeth</b>
<b>1.1, 1.2, 1.3</b>	Ateb ysgrifenedig Trafodaeth Aseiniad Cwestiwn/Ateb Llyfr gwaith
<b>2.1, 2.2, 2.3</b>	Cynllun gweithredu addas o fanwl.
<b>3.1, 3.2, 3.3, 3.4</b>	Arsylwi Tystiolaeth tystion Gwerthusiad Arolwg cynnydd Log dysgu



## **Uned 109                    Gweithio tuag at nodau**

### **Nodiadau am arweiniad arweiniad**

Dylai'r cyflwyno gydnabod amgylchiadau penodol dysgwyr a'u rhaglen ddysgu ehangach. Ar ôl i'r dysgwr gytuno ar nod, gall y gweithgareddau gael eu cwblhau yn y gweithle, yn y ganolfan neu mewn lleoliadau addas eraill.

Dylai tiwtoriaid sicrhau bod yr uned yn cael ei chyflwyno mewn ffordd gadarnhaol ac anogir dysgwyr i sylweddoli fod ganddyn nhw gyfoeth o gryfderau eisoes cyn penderfynu beth gallen nhw ei wella. Mae'r pwyslais ar symbylu'r dysgwr a'u helpu nhw i gyrraedd nod a dylai dysgwyr gydnabod eu cyraeddiadau hyd yn oed os nad yw'r nod ei hun wedi'i gyrraedd eto.

Gall dysgwyr adnabod eu cryfder ei gilydd neu weithio gyda thiwtor neu oedolyn/oedolion priodol eraill, cyhyd â bod y dysgwr yn gallu ystyried cynigion pobl eraill a derbyn bod eu barn yn gywir. Mae llawer o ddysgwyr ar y lefel hon yn ei chael yn anodd gweld beth maen nhw'n ei wneud yn dda heb gael awgrymiadau gan bobl eraill.

Gallai tiwtoriaid ddefnyddio trafodaethau grŵp i ganfod y sgiliau a'r rhinweddau sydd eu hangen ar gyfer cyflogaeth neu astudio'n gyffredinol neu ar gyfer crefft benodol er mwyn ffocysu'r dysgwyr cyn iddyn nhw ddewis eu nodau tymor-byr.

## Uned 201

## Cynhyrchu dogfennau mewn amgylchedd busnes

Lefel: Lefel 2

Gwerth credydau: 6

Rhif NDAQ: F/600/5017

### Nod yr Uned

Mae'r uned hon yn cwmpasu'r wybodaeth a'r ddealltwriaeth sydd eu hangen ar ddysgwyr i gynhyrchu dogfennau atyniadol, o safon uchel yn ôl manylebau a gytunwyd. Mae hi hefyd yn cwmpasu cymhwysiad o'r wybodaeth a'r ddealltwriaeth hon.

### Canlyniadau dysgu

Mae **tri** chanlyniad dysgu gan yr uned hon. Bydd y dysgwr yn gallu:

1. Gwybod am gynhyrchu dogfennau busnes
2. Gwybod sut i gynhyrchu dogfennau busnes
3. Gallu cynhyrchu dogfennau busnes

### Oriau dysgu dan arweiniad

Argymhellir bod **40** o oriau'n cael eu priodoli i'r uned hon. Gall hyn fod yn llawn-amser neu'n rhan-amser.

### Manylion y berthynas rhwng yr uned â safonau galwedigaethol cenedlaethol perthnasol

Mae'r uned hon wedi'i chysylltu â Lefel 2 NVQ mewn Busnes a Gweinyddu.

### Asesu a graddio

Caiff yr uned hon ei hasesu trwy bortffolio ymgeisydd yn unig, gyda gradd llwyddo'n unig. Mae modd casglu tystiolaeth ar gyfer y portffolio naill ai mewn gweithle iawn neu mewn amgylchedd gweithio realistig (gweler adran 4.2).

# Uned 201 Cynhyrchu dogfennau mewn amgylchedd busnes

## Meini prawf asesu a gofynion tystiolaeth

### Canlyniad 1 Gwybod am gynhyrchu dogfennau busnes

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. amlinellu pam mae hi'n bwysig cynhyrchu dogfennau atyniadol o safon uchel
2. disgrifio'r gwahanol fathau o ddogfennau y gellid bod gofyn iddynt eu cynhyrchu a'r arddulliau dogfen y dylent eu defnyddio
3. disgrifio'r gwahanol fformatau o gyflwyno testun
4. disgrifio'r gwahanol fathau o dechnoleg (gan gynnwys meddalwedd) sydd ar gael ar gyfer mewnbynnu, fformatio a golygu testun a phrif nodweddion y dechnoleg hon
5. nodi'r gwahanol fathau o adnoddau y gall fod eu hangen i gynhyrchu dogfennau atyniadol o safon uchel

#### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **1.1** mae angen i'r ymgeisydd amlinellu pwysigrwydd cynhyrchu dogfennau atyniadol o safon uchel. Er enghraifft, i ddangos proffesiynoldeb, cyfleu delwedd y cwmni, bodloni safonau ansawdd a rhoi gwybodaeth yn effeithiol i'r derbynydd.

Ar gyfer **1.2** rhaid i'r ymgeisydd ddisgrifio o leiaf **chwe** gwahanol fath o ddogfennau y gall fod gofyn iddynt eu cynhyrchu a'r arddulliau dogfen y dylent eu defnyddio. Gallai'r rhain gynnwys llythyr, pennawd ffacs, memo, adroddiad, agenda, cofnodion cyfarfod, cylchlythyr, taflen, cynllun gweithredu, poster neu ddogfen a gynhyrchwyd o dempled.

Ar gyfer **1.3** mae angen i'r ymgeisydd ddisgrifio amrywiaeth o fformatau sy'n cael eu defnyddio i gyflwyno testun. Er enghraifft, gall testun gael ei gyflwyno mewn cyflwyniad, mewn dogfen neu dempled wedi'u gairbrosesu, mewn e-bost, tabl cronfa ddata neu daenlen.

Ar gyfer **1.4** mae angen i'r ymgeisydd ddisgrifio o leiaf **dri** math gwahanol o dechnoleg gan gynnwys meddalwedd a disgrifio'u prif nodweddion. Gallai ymgeiswyr gynnwys Microsoft Word, Outlook, Power Point, Excel neu Access.

Ar gyfer **1.5** mae angen i'r ymgeisydd nodi gwahanol fathau o adnoddau y gall fod eu hangen arny'n nhw i greu dogfennau atyniadol o safon uchel. Gall hyn gynnwys pecynnau meddalwedd cyfrifiadur a chyfarpar swyddfa sy'n cael eu defnyddio, defnyddio papur pennawd, lawrlwytho logos cwmni neu gwblhau templedi ar gyfer penawdau llythyrau/ffacs a memos.

## Canlyniad 2      Gwybod sut i gynhyrchu dogfennau busnes

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. amlinellu pam mae hi'n bwysig cadarnhau pwrpas, cynnwys, arddull, safonau ansawdd a therfynau amser ar gyfer y ddogfen
2. disgrifio sut i drefnu cynnwys sydd ei angen ar gyfer y ddogfen
3. disgrifio sut i integreiddio a gosod testun a deunydd di-destun
4. disgrifio sut i wirio am gywirdeb a manylder - gan gynnwys sillafu a gramadeg
5. amlinellu pam mae cywirdeb a manylder yn bwysig
6. amlinellu pam mae hi'n bwysig storio'r ddogfen yn ddiogel
7. amlinellu pwysigrwydd cyfrinachedd a gwarchod data
8. amlinellu pam mae hi'n bwysig cwrdd â safonau ansawdd a therfynau amser.

### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **2.1** mae angen i'r ymgeisydd amlinellu pam mae hi bob amser yn angenrheidiol gwirio gofynion llawn y ddogfen gyda'r person maen nhw'n ei chynhyrchu ar ei gyfer - gan gadarnhau'r pwrpas, y cynnwys, yr arddull, safonau ansawdd a therfynau amser.

Ar gyfer **2.2** mae angen i'r ymgeisydd ddisgrifio sut i drefnu'r cynnwys sydd ei angen ar gyfer y ddogfen. Gall hyn gynnwys disgrifio pa adnoddau neu wybodaeth sydd eu hangen a gan bwy, sut caiff y ddogfen ei chyflwyno a phryd caiff ei chwblhau.

Ar gyfer **2.3** mae angen i'r ymgeisydd ddisgrifio sut i integreiddio a gosod testun a deunydd di-destun. Dylai hyn gynnwys ble a sut i lawrlwytho'r eitem ddi-destun a chynnwys y dewisiadau am leoli'r testun a'r deunydd di-destun yn y ddogfen e.e. canoli logo'r cwmni ar lythyr neu ddefnyddio llun yn brif ffocws ar daflen gyda cholofnau testun.

Ar gyfer **2.4** mae angen i'r ymgeisydd ddisgrifio'r gwiriadau llaw a thechnolegol sydd eu hangen wrth gynhyrchu dogfennau - prawfddarlenn, defnyddio geiriadur, gwirio'r ddogfen gyda'r person y mae ar ei gyfer a gweithredu'r gwiriadau meddalwedd sillafu a gramadeg. Rhaid i hyn gynnwys gwiriadau sillafu a gramadeg.

Ar gyfer **2.5** mae angen i'r ymgeisydd amlinellu pam mae hi'n angenrheidiol gwirio'n drylwyr bod dogfennau'n gywir ac yn rhydd o wallau e.e. i gynnal delwedd broffesiynol y sefydliad.

Ar gyfer **2.6** mae angen i'r ymgeisydd amlinellu pam mae hi'n bwysig storio dogfennau'n ddiogel ac yn gadarn ar gyfer dogfennau papur ac electronig. Er enghraifft, i wneud yn siŵr bod gwybodaeth gyfrinachol neu sensitif ddim ar gael i bawb, i ddychwelyd gwybodaeth i leoliad diogel canolog fel bod pobl eraill yn gallu mynd ati naill ai â llaw, neu trwy allwedd neu gyfrinair.

Ar gyfer **2.7** mae angen i'r ymgeisydd amlinellu pam mae hi'n hanfodol diogelu cyfrinachedd a dilyn gweithdrefnau gwarchod data wrth gynhyrchu a storio dogfennau. Mae'n rhaid iddynt roi sylw i resymau'r sefydliad dros ddiogelwch dogfen a'r rhesymau cyfreithiol gan roi yn gryno fanylion pob un o **wyth** egwyddor Y Ddeddf Gwarchod Data 1998.

Ar gyfer **2.8** mae angen i'r ymgeisydd amlinellu pam mae hi'n bwysig cynhyrchu dogfennau yn y fformat a ofynnir, gyda chynnwys cywir, yn unol â safonau ansawdd ac arddull ac o fewn y terfynau amser a gytunwyd.

### Canlyniad 3 Gallu cynhyrchu dogfennau busnes

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. cadarnhau pwrpas, cynnwys, arddull, safonau ansawdd a therfynau amser ar gyfer y dogfennau
2. paratoi'r adnoddau sydd eu hangen
3. trefnu'r cynnwys sydd ei angen
4. gwneud defnydd effeithlon o'r dechnoleg sydd ar gael
5. cynhyrchu dogfennau yn yr arddull a gytunwyd
6. integreiddio deunydd di-destun yn y cynllun a gytunwyd
7. gwirio am gywirdeb, golygu a chywiro yn ôl yr angen
8. ceisio eglurhad lle mae angen
9. storio'r ddogfen yn ddiogel ac yn gadarn o fewn terfynau amser a safonau ansawdd a gytunwyd
10. cyflwyno'r ddogfen yn y fformat gofynnol o fewn terfynau amser a safonau ansawdd a gytunwyd.

#### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **3.1** rhaid i'r ymgeisydd gadarnhau pwrpas, cynnwys, arddull, safonau ansawdd a therfynau amser am o leiaf **bedair** dogfen gyda'r person y mae ar ei gyfer.

Ar gyfer **3.2** mae angen i'r ymgeisydd ddangos ei fod wedi paratoi adnoddau am o leiaf **bedair** dogfen. Gall hyn gynnwys cyrchu pecynnau meddalwedd cyfrifiadur, deunydd papur a ddefnyddiwyd, paratoi'r argraffydd a phapur pennawd, defnyddio cyfarpar swyddfa fel y llungopiwr a pheiriant ffacs, lawrlwytho logos neu unrhyw wybodaeth atebol a gafodd ei defnyddio yn y ddogfen orffenedig.

Ar gyfer **3.3** mae angen i'r ymgeisydd ddangos sut mae cynnwys pedair dogfen wedi ei drefnu. Gall hyn gynnwys copiâu drafft o'r ddogfen i ddangos newidiadau a wnaed i'r diwyg neu gynnwys, dyddiadur neu restr 'pethau i'w gwneud' yn rhoi manylion tasgau sydd wedi'u cynllunio, nodiadau papur neu ar gyfrifiadur, gwybodaeth wedi'i rhoi gan bobl eraill, logos, atodiadau neu benawdau a ddefnyddiwyd neu a gopiwyd.

Ar gyfer **3.4** rhaid i'r ymgeisydd wneud defnydd effeithlon o'r dechnoleg sydd ar gael e.e. o ddewis y pecynnau meddalwedd cyfrifiadur cywir, defnyddio'r templed a ddewiswyd o flaen llaw, defnyddio gwahanol swyddogaethau, e.e. postgyfuno, macros, fformiwla neu lwybrau tarw.

Ar gyfer **3.5** rhaid i'r ymgeisydd gynhyrchu o leiaf **bedwar** math gwahanol o ddogfen yn yr arddull a gytunwyd. Gallai'r rhain gynnwys llythyr, pennawd ffacs, memo, adroddiad, agenda, cofnodion cyfarfod, cylchlythyr, taflen, cynllun gweithredu, poster neu ddogfen a gynhyrchwyd o dempled.

Ar gyfer **3.6** mae angen i'r ymgeisydd integreiddio o leiaf **ddau** wrthrych di-destun mewn **dwy** ddogfen wahanol. Er enghraifft, gallen nhw ddefnyddio logo cwmni, llun neu ffotograff, graff neu dabl.

Ar gyfer **3.7** mae angen i'r ymgeisydd wirio pob un o'r **pedair** dogfen a gynhyrchwyd am gywirdeb. Gall hyn gynnwys: sillafu, gwiriad gramadeg, prawfddarllen y ddogfen cyn ac ar ôl argraffu, defnyddio dyddiadur a gwirio'r ddogfen gyda'r person a ofynnodd amdani. Lle y mae'n bosibl, dylen nhw hefyd ddangos golygu a chywiro. Os nad oes angen cywiriadau, yna gellid gofyn cwestiynau 'beth os' i gadarnhau gallu.

Ar gyfer **3.8** mae angen i'r ymgeisydd geisio eglurhad gan bobl eraill. Gall hyn fod ar faterion fel holi am gynnwys, arddull y ddogfen, diwyg neu ffont, nifer y copiâu y mae eu hangen, amser gorffen terfynol neu at bwy i'w hanfon. Os nad oes angen eglurhad, yna gellid gofyn cwestiynau 'beth os' i gadarnhau dealltwriaeth.

Ar gyfer **3.9** rhaid i'r ymgeisydd storio pob un o'r **pedair** dogfen a gynhyrchwyd yn ddiogel ac yn gadarn mewn lleoliad a gymeradwywyd. Gellir storio'r rhain â llaw neu eu cadw'n uniongyrchol i ffeil gyfrifiadur.

Ar gyfer **3.10** rhaid i'r ymgeisydd gyflwyno pob un o'r **pedair** dogfen a gynhrychwyd i'r bobl a ofynnodd am y dogfennau o fewn y terfyn amser a gytunwyd, yn y fformat gofynnol ac yn unol â'r safonau ansawdd a ofynnwyd.

### Casglu dystiolaeth

Rhaid i'r dystiolaeth ddangos bod yr ymgeisydd wedi bodloni'r meini prawf asesu'n ddigonol.

<b>Canlyniad</b>	<b>Ffurfiâu posibl o dystiolaeth</b>
<b>1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8</b>	Ateb ysgrifenedig Aseiniad Trafodaeth Cwestiwn/Ateb ar enghreifftiau o waith a wnaed gan ymgeisydd Llyfr gwaith
<b>3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.10</b>	Arsylwi ar berfformiad wedi'i gefnogi gan: <i>Cynhyrchion gwaith e.e. copiau drafft o'r ddogfen i ddangos newidiadau a wnaed i'r diwyg neu'r cynnwys, nodiadau, tudalennau dyddiadur a rhestrau 'pethau i'w gwneud, logos/ graffiau / tablau neu luniau wedi'u mewnfario, llythyr, ffacs, memo, adroddiad, cofnodion cyfarfod, cylchlythyr, cynllun gweithredu, poster neu ddogfennau a gynhrychwyd o dempled.</i>  Tystiolaeth tystion yn cadarnhau gweithgaredd yr ymgeisydd. Adolygu Cynnydd Gwerthusiadau Datganiad ysgrifenedig gan yr ymgeisydd yn disgrifio perfformiad sydd wedi digwydd a'i gadarnhau gan berson dibynadwy yn y gweithle neu diwtor.  Gellir defnyddio holi i lenwi unrhyw fylchau yn y dystiolaeth asesu.

### Adnoddau pellach:

Dylai'r ymgeisydd gadw dyddiadur i ddangos sut maen nhw wedi cynhyrchu dogfennau o'r dechrau i'r diwedd. Caiff hyn ei gefnogi gan dystiolaeth cynnyrch sy'n aros yn y gweithle ac sy'n cael ei weld gan yr aseswr. Dylai'r tabl dyddiadur gael ei gadarnhau gan berson/oruchwyliwr dibynadwy yn y gweithle neu diwtor. Gallai arsylwi ar dâp fideo gael ei ddefnyddio hefyd gan ddangos yr ymgeisydd yn cynllunio, cywain a gorffen cynhyrchu'r ddogfen.

**Lefel:** Lefel 2

**Gwerth credydau:** 4

**Rhif NDAQ:** D/600/4988

**Nod yr Uned**

Mae'r uned yn cwmpasu'r wybodaeth a'r ddealltwriaeth sydd eu hangen ar ddysgwyr i groesawu ymwelwyr mewn amgylchedd busnes a sicrhau bod eu gofynion yn cael eu bodloni. Mae hi hefyd yn cwmpasu cymhwysiad o'r wybodaeth a'r ddealltwriaeth hon.

**Canlyniadau dysgu**

Mae **tri** chanlyniad dysgu gan yr uned hon. Bydd y dysgwr yn gallu:

1. Deall rôl derbynfa ymwelwyr mewn amgylchedd busnes
2. Gwybod sut i groesawu ymwelwyr mewn amgylchedd busnes
3. Gallu croesawu ymwelwyr mewn amgylchedd busnes

**Oriau dysgu dan arweiniad**

Argymhellir bod **27** o oriau'n cael eu priodoli i'r uned hon. Gall hyn fod yn llawn-amser neu'n rhan-amser.

**Manylion y berthynas rhwng yr uned â safonau galwedigaethol cenedlaethol perthnasol**

Mae'r uned hon wedi'i chysylltu â Lefel 2 NVQ mewn Busnes a Gweinyddu.

**Asesu a graddio**

Caiff yr uned hon ei hasesu trwy bortffolio ymgeisydd yn unig, gyda gradd llwyddo'n unig. Mae modd casglu tystiolaeth ar gyfer y portffolio naill ai mewn gweithle iawn neu mewn amgylchedd gweithio realistig (gweler adran 4.2).

# Uned 202                      Croesawu ymwelwyr mewn amgylchedd busnes

## Meini prawf asesu a gofynion tystiolaeth

### Canlyniad 1                      Deall rôl derbynfa ymwelwyr mewn amgylchedd busnes

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. esbonio pam mae hi'n bwysig fod gan sefydliadau dderbynfa gyfeillgar ac effeithlon i ymwelwyr
2. disgrifio rôl a chyfrifoldebau'r person sy'n croesawu ymwelwyr mewn sefydliad nodweddiadol
3. esbonio pam mae hi'n bwysig cyflwyno delwedd gadarnhaol ohonynt eu hunain a'r sefydliad wrth groesawu ymwelwyr
4. disgrifio sut i gyflwyno delwedd gadarnhaol o'u hunain a'u sefydliad
5. disgrifio strwythurau nodweddiadol a llwybrau cyfathrebu mewn sefydliad.

#### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **1.1** mae angen i'r ymgeisydd esbonio pam mae argraffiadau cyntaf o'r lleoliad mor bwysig wrth ddelio ag ymwelwyr mewnol neu allanol.

Ar gyfer **1.2** mae angen i'r ymgeisydd ddisgrifio rôl a chyfrifoldebau'r person sy'n croesawu ymwelwyr a all gynnwys, gan ddibynnu ar y sefydliad:

- gofalu am ymwelwyr a'u hanghenion
- sicrhau bod y llyfr ymwelwyr yn cael ei gadw'n gyfoes
- rhoi pasau diogelwch
- cynghori staff pan fydd eu hymwelwyr wedi cyrraedd
- gwirio cardiau sy'n cael eu dychwelyd wrth i'r ymwelwyr adael
- ateb y ffôn
- sgrinio a throsglwyddo galwadau
- cymryd negeseuon ffôn
- delio ag ymholiadau sylfaenol (ffôn ac e-bost)
- llofnodi am bost neu barseli wedi'u cofnodi
- tasgau gweinyddu cyffredinol
- cadw ardal y dderbynfa'n daclus.

Mae angen i'r ymgeisydd wybod bod gan y person sy'n croesawu ymwelwyr wybodaeth ardderchog o staff a strwythur eu sefydliad.

Ar gyfer **1.3** mae angen i'r ymgeisydd esbonio **tri** rheswm pam mae hi'n bwysig cyflwyno delwedd gadarnhaol e.e. busnes cyfredol ac yn y dyfodol, ymddygiad proffesiynol, argraffiadau cyntaf.

Ar gyfer **1.4** rhaid i'r ymgeisydd ddisgrifio **tair** ffordd o roi delwedd gadarnhaol ohonynt eu hunain a'u sefydliad e.e. trwy wenu pan fydd ymwelwyr yn dod i mewn i'w sefydliad gan ddefnyddio iaith corff gadarnhaol, gwrando ar yr ymwelydd, dod o hyd i'r person cywir yn y sefydliad yn gyflym fel nad oes raid i'r ymwelydd aros, a dilyn cod gwisg y sefydliad.

Ar gyfer **1.5** dylai'r ymgeisydd allu disgrifio'n fyr strwythurau canlynol y sefydliad: strwythurau gwastad, strwythurau tal, strwythurau matrices. Dylai'r ymgeisydd hefyd allu disgrifio'n gryno lwybrau cyfathrebu gan gynnwys fertigol, ffurfiol ac anffurfiol.

### Canlyniad 2                      Gwybod sut i groesawu ymwelwyr mewn amgylchedd busnes

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. disgrifio'r mathau o ymwelwyr y gall unrhyw sefydliad eu derbyn
2. disgrifio'r gofynion a all fod gan ymwelwyr
3. amlinellu sut i gwrdd â gofynion ymwelwyr



4. amlinellu pam mae gweithdrefnau'n bwysig mewn sefydliadau
5. disgrifio cyfrifioldebau diogelwch rhywun sy'n croesawu ymwelwyr
6. adnabod y problemau a all ddigwydd gydag ymwelwyr - gan gynnwys gwrthdaro ac ymddygiad ymosodol
7. disgrifio sut i ddelio â phroblemau sy'n gallu digwydd gydag ymwelwyr - gan gynnwys gwrthdaro ac ymddygiad ymosodol.

### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **2.1** dylai'r ymgeisydd ddisgrifio **un** ymwelydd mewnol a **thri** ymwelydd allanol a all ddod i'r sefydliad.

Ar gyfer **2.2** dylai'r ymgeisydd ddisgrifio **pedwar** gofyniad a all fod gan yr ymwelwyr hyn (gallai'r rhain fod yn ofynion i'r ymwelwyr yn 2.1)

Ar gyfer **2.3** dylai'r ymgeisydd amlinellu sut i wneud yn siŵr bod gofynion ymwelwyr yn cael eu bodloni a rhaid iddynt wrando ar yr hyn sydd gan yr ymwelydd i'w ddweud fel eu bod yn gallu canfod beth yw'r gofynion hyn.

Ar gyfer **2.4** mae angen i'r ymgeisydd amlinellu pam mae gweithdrefnau diogelwch yn bwysig mewn sefydliadau e.e. pwy sydd yn yr adeilad mewn argyfwng a mynediad cyfyngedig.

Ar gyfer **2.5** dylai'r ymgeisydd ddisgrifio fod gan wahanol sefydliadau wahanol weithdrefnau, gall sefydliadau mawr fod yn fwy ffurfiol na sefydliadau bach. Bydd gan y rhan fwyaf o sefydliadau lyfr ymwelwyr, bydd gan rai gardiau hunaniaeth gyda gwybodaeth lechyd & Diogelwch, bydd rhai'n mynnu bod ymwelwyr yn cael eu hebrwng bob amser.

Ar gyfer **2.6** dylai'r ymgeisydd nodi **pedair** problem a all ddigwydd gydag ymwelwyr a allai arwain o bosib at wrthdaro ac ymddygiad ymosodol e.e. peidio â gallu ffeindio'r person yn gyflym, rhwystrau iaith, ymwelwyr annisgwyl/wedi eu hoedi.

Ar gyfer **2.7** dylai'r ymgeisydd ddisgrifio sut i ddelio â'r problemau a nodwyd yn 2.6.

### Canlyniad 3 Gallu croesawu ymwelwyr mewn amgylchedd busnes

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. helpu ymwelwyr i deimlo bod croeso iddynt
2. cyflwyno delwedd gadarnhaol ohonynt eu hunain a'r sefydliad
3. adnabod ymwelwyr a'r rheswm dros eu hymweliad
4. dilyn gweithdrefnau diogelwch a rhai'r sefydliad
5. os yw'n briodol, rhoi gwybod i gydweithwyr fod yr ymwelwyr wedi cyrraedd
6. gwneud yn siŵr bod anghenion ymwelwyr yn cael eu bodloni
7. dilyn gweithdrefnau a gytunwyd i ddatrys problemau ymwelwyr.

### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **3.1** rhaid i'r ymgeisydd ddangos sut maen nhw wedi gwneud i **bump** o ymwelwyr deimlo croeso.

Ar gyfer **3.2** rhaid i'r ymgeisydd fod â delwedd gadarnhaol a chyfeillgar a bod wedi'i wisgo'n addas i'r sefydliad. Rhaid i'r ymgeisydd ddangos fod ardal y dderbynfaf'n cael ei chadw'n lân ac yn daclus.

Ar gyfer **3.3** rhaid i'r ymgeisydd gyfarch o leiaf **bum** ymwelydd, eu hadnabod a chanfod y rheswm dros eu hymweliad. Gall y rhain fod yr un ymwelwyr â 3.1.

Ar gyfer **3.4** rhaid i'r ymgeisydd ddilyn gweithdrefnau diogelwch a rhai'r sefydliad ar gyfer eu sefydliad eu hunain.

Ar gyfer **3.5** rhaid i'r ymgeisydd roi gwybod i'w cydweithwyr bod eu hymwelwyr wedi cyrraedd os yw'n rhan o weithdrefnau'r sefydliad.

Ar gyfer **3.6** rhaid i'r ymgeisydd wneud yn siŵr fod anghenion **pum** ymwelydd yn 3.1 yn cael eu bodloni

Ar gyfer **3.7** rhaid i'r ymgeisydd ddilyn gweithdrefnau eu sefydliad i ddatrys problemau  **dau** ymwelydd. Os nad oes problemau'n digwydd, yna gellid gofyn cwestiynau 'beth os' i gadarnhau dealltwriaeth.

### Casglu tystiolaeth

Rhaid i'r dystiolaeth ddangos bod yr ymgeisydd wedi bodloni'r meini prawf asesu'n ddigonol.

<b>Canlyniad</b>	<b>Ffurfiâu posibl o dystiolaeth</b>
<b>1.2, 1.2, 1.3, 1.4,</b>	Trafodaeth
<b>1.5, 2.1, 2.2, 2.3,</b>	Tystiolaeth tyst
<b>2.4, 2.5, 2.6, 2.7</b>	Ateb ysgrifenedig Aseiniad Cwestiwn/Ateb Llyfr gwaith Gall cynhyrchion a holi roi tystiolaeth gefnogol
<b>3.1, 3.2, 3.2, 3.4,</b>	Arsylwi ar berfformiad wedi'i gefnogi gan:
<b>3.5, 3.6, 3.7</b>	Trafodaeth Tystiolaeth tystion Cynhyrchion gwaith: gweld llyfr ymwelwyr / cardiau ymwelwyr Gellir defnyddio holi i lenwi unrhyw fylchau yn y dystiolaeth asesu Adroddiad adfyfyriol / datganiad personol.

## Uned 203

## Defnyddio system ffôn

Lefel: Lefel 2

Gwerth credydau: 3

Rhif NDAQ: A/600/5002

### Nod yr Uned

Mae'r uned hon yn cwmpasu'r wybodaeth a'r ddealltwriaeth sydd eu hangen ar ddysgwyr i ddefnyddio system ffôn, gan gynnwys trosglwyddo galwadau a rheoli negeseuon. Mae hi hefyd yn cwmpasu cymhwysiad o'r wybodaeth a'r ddealltwriaeth hon.

### Canlyniadau dysgu

Mae **chwe** chanlyniad dysgu gan yr uned hon. Bydd y dysgwr yn gallu:

1. gwybod sut i wneud galwadau ffôn
2. gwybod sut i a throsglwyddo galwadau ffôn
3. gwybod sut i ddefnyddio systemau negeseuon
4. gallu gwneud galwadau ffôn
5. gallu derbyn a throsglwyddo galwadau ffôn
6. gallu defnyddio systemau negeseuon.

### Oriau dysgu dan arweiniad

Argymhellir bod **20** o oriau'n cael eu priodoli i'r uned hon. Gall hyn fod yn llawn-amser neu'n rhan-amser.

### Manylion y berthynas rhwng yr uned â safonau galwedigaethol cenedlaethol perthnasol

Mae'r uned hon wedi'i chysylltu â Lefel 2 NVQ mewn Busnes a Gweinyddu.

### Asesu a graddio

Caiff yr uned hon ei hasesu trwy bortffolio ymgeisydd yn unig, gyda gradd llwyddo'n unig. Mae modd casglu tystiolaeth ar gyfer y portffolio naill ai mewn gweithle iawn neu mewn amgylchedd gweithio realistig (gweler adran 4.2).

# Uned 203 Defnyddio system ffôn

## Meini prawf asesu a gofynion tystiolaeth

### Canlyniad 1 Gwybod sut i wneud galwadau ffôn

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. disgrifio gwahanol nodweddion systemau ffôn
2. amlinellu pam mae hi'n bwysig gwybod pwrpas galwad cyn ei gwneud
3. disgrifio'r gwahanol ddulliau maen nhw'n gallu eu defnyddio i gael enwau a rhifau pobl maen nhw wedi cysylltu â nhw
4. disgrifio sut i ddefnyddio systemau ffôn i gysylltu â phobl y tu mewn a'r tu allan i'w sefydliad
5. disgrifio sut i ddilyn gweithdrefnau'r sefydliad wrth wneud galwadau ffôn
6. amlinellu pam mae hi'n bwysig rhoi delwedd gadarnhaol o'ch hunan ac o'r sefydliad wrth wneud galwadau
7. amlinellu pam mae hi'n bwysig crynhoi canlyniadau sgwrs ffôn cyn gorffen yr alwad.

### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **1.1** dylai'r ymgeisydd ddisgrifio trosglwyddo galwad a dal galwad yn ogystal â **phedair** nodwedd arall y system ffôn o'r rhestr ganlynol: gweinydd wedi'i awtomeiddio, cynadledda, cerddoriaeth wrth aros, post llais, adnabod galwr, cyfeiriadur ffôn, deialu cyflym, DND - Peidiwch â Tharfu.

Ar gyfer **1.2** dylai'r ymgeisydd amlinellu'n gryno pam mae hi'n bwysig nodi pwrpas yr alwad cyn ei gwneud.

Ar gyfer **1.3** dylai'r ymgeisydd ddisgrifio **pum** dull sy'n gallu cael eu defnyddio e.e. cyfeiriadur, mewnrwyd, rhyngwyd, holiadau cyfeiriadur, cronfa ddata cwsmeriaid, ffeil neu gerdyn busnes.

Ar gyfer **1.4** dylai'r ymgeisydd ddisgrifio'r gwahaniaeth rhwng gwneud galwadau mewnol ac allanol.

Ar gyfer **1.5** dylai'r ymgeisydd disgrifio sut i ddilyn gweithdrefnau eu sefydliad eu hunain wrth wneud galwadau ffôn.

Ar gyfer **1.6** dylai'r ymgeisydd ddisgrifio effaith cyfleu delwedd gadarnhaol ar gwsmeriaid cyfredol a rhai yn y dyfodol.

Ar gyfer **1.7** dylai'r ymgeisydd amlinellu'r rhesymau o blaid crynhoi galwad cyn ei gorffen e.e. i egluro pwyntiau ac i gadarnhau data.

## Canlyniad 2      Gwybod sut i dderbyn a throsglwyddo galwadau ffôn

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. disgrifio'r gweithdrefnau i'w dilyn wrth ateb galwadau
2. amlinellu pam mae hi'n bwysig rhoi delwedd gadarnhaol o'ch hunan ac o'r sefydliad wrth dderbyn galwadau
3. amlinellu pam mae hi'n bwysig adnabod y galwr a'i anghenion
4. amlinellu pam mae hi'n bwysig rhoi gwybodaeth gyfoes i alwyr
5. amlinellu pam mae cyfrinachedd a diogelwch yn bwysig wrth ddelio gyda galwyr
6. nodi mathau o wybodaeth a allai dorri cyfrinachedd a diogelwch
7. disgrifio sut i ddelio â gwybodaeth gyfrinachol
8. disgrifio sut i adnabod y person priodol y dylent drosglwyddo galwad iddo
9. disgrifio'r wybodaeth y dylen nhw ei rhoi wrth drosglwyddo galwadau a gadael negeseuon.

### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **2.1** dylai'r ymgeisydd ddisgrifio gweithdrefnau am ateb galwadau mewnol ac allanol e.e. cyfarchiad agoriadol, ateb o fewn ffrâm amser penodol

Ar gyfer **2.2** dylai'r ymgeisydd amlinellu rhesymau o blaid cyfleu delwedd gadarnhaol e.e. effeithlonrwydd, gwasanaeth i gwsmeriaid, busnes yn y dyfodol, delwedd y cwmni.

Ar gyfer **2.3** dylai'r ymgeisydd amlinellu rhesymau pam mae hi'n bwysig adnabod y galwyr a'u hanghenion e.e. eu trosglwyddo i'r person cywir.

Ar gyfer **2.4** dylai'r ymgeisydd amlinellu rhesymau pam mae hi'n bwysig rhoi gwybodaeth gywir a chyfredol i alwyr e.e. eglurder, gwasanaeth i gwsmeriaid, er mwyn peidio â rhoi gwybodaeth anghywir i'r galwr.

Ar gyfer **2.5** dylai'r ymgeisydd amlinellu pam mae cyfrinachedd a diogelwch yn bwysig wrth ddelio â galwyr e.e. i gydymffurfio â'r Ddeddf Gwarchod Data ac i warchod y cwmni.

Ar gyfer **2.6** dylai'r ymgeisydd nodi **pum** math o wybodaeth a allai dorri cyfrinachedd a diogelwch e.e. enw, dyddiad geni, cyfeiriad, rhif ffôn, lleoliad, statws ariannol, materion iechyd.

Ar gyfer **2.7** dylai'r ymgeisydd ddisgrifio sut dylid trafod gwybodaeth gyfrinachol yn ôl gweithdrefnau'r sefydliad.

Ar gyfer **2.8** dylai'r ymgeisydd esbonio sut i holi galwr i ganfod pwrpas yr alwad fel y gall ei throsglwyddo'n briodol.

Ar gyfer **2.9** dylai'r ymgeisydd ddisgrifio unrhyw wybodaeth y byddent yn ei rhoi i'r galw wrth drosglwyddo galwad ac unrhyw wybodaeth sy'n cael ei chymryd wrth adael negeseuon e.e. enw cwmni, enw'r galwr, rhif y galwr, rheswm am yr alwad.

### Canlyniad 3      Gwybod sut i ddefnyddio systemau negeseuon

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. disgrifio'r gwahanol fathau o systemau negeseuon a'u prif nodweddion
2. amlinellu pam mae hi'n bwysig gadw systemau negeseuon yn gyfoes
3. nodi pryd mae hi'n briodol dileu neu waredu negeseuon
4. amlinellu pam mae hi'n bwysig gadael negeseuon clir a chywir i gydweithwyr.

#### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **3.1** gall systemau negeseuon gynnwys peiriant ateb, post llais, negeseuon ysgrifenedig, ffurflen negeseuon ffôn, e-bost.

Ar gyfer **3.2** mae'r ymgeisydd yn gallu amlinellu pam mae hi'n bwysig cadw systemau negeseuon yn gyfredol e.e. i sicrhau bod galwadau'n cael eu dychwelyd a negeseuon yn cael eu dilyn.

Ar gyfer **3.3** mae'r rhesymau'n gallu cynnwys: pryd mae'r neges wedi ei throsglwyddo, negeseuon peiriant ateb anghlywadwy.

Ar gyfer **3.4** mae'r rhesymau'n gallu cynnwys: gwasanaeth i gwsmeriaid, ysbryd tîm, atal oedi wrth ddychwelyd galwad.

### Canlyniad 4      Gallu gwneud galwadau ffôn

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. nodi pwrpas yr alwad
2. cael enw a rhifau'r person i'w cysylltu
3. cysylltu â'r person
4. cyfathrebu gwybodaeth i gyflawni pwrpas yr alwad
5. cyfleu delwedd gadarnhaol ohonyn nhw'u hunain a'u sefydliad
6. crynhoi canlyniadau'r sgwrs cyn gorffen yr alwad.

#### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **4.1** dylai'r ymgeisydd fod yn hyderus am bwrpas yr alwad a gwybod pam maen nhw'n ei gwneud

Ar gyfer **4.2** dylai'r ymgeisydd gael yr enw a'r rhif o ffynhonnell briodol.

Ar gyfer **4.3** dylai'r ymgeisydd wneud o leiaf **chwe** galwad ffôn fewnol neu allanol a chadw log ffôn. Dylai'r aseswr/tyst arsylwi o leiaf **dair** galwad ffôn.

Ar gyfer **4.4** dylai'r ymgeisydd gyfathrebu'r pwrpas/y wybodaeth am yr alwad a gafwyd yn 4.3.

Ar gyfer **4.5** dylai'r ymgeisydd fod yn gadarnhaol wrth wneud yr alwad e.e. rhoi gwên yn eich llais.

Ar gyfer **4.6** dylai'r ymgeisydd grynhai prif bwyntiau'r alwad i sicrhau dealltwriaeth a chytundeb gyda'r person a gysylltwyd.

## Canlyniad 5      Gallu derbyn a throsglwyddo galwadau ffôn

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. ateb y ffôn yn unol â gweithdrefnau eu sefydliad
2. cyfleu delwedd gadarnhaol ohonyn nhw'u hunain a'u sefydliad
3. adnabod y galwr, o ble maen nhw'n galw a beth yw eu hangen
4. rhoi gwybodaeth gywir a chyfredol tra'n gwarchod cyfrinachedd a diogelwch
5. trosglwyddo galwadau os bydd cais
6. cymryd a throsglwyddo negeseuon yn ôl anghenion y galwr
7. crynhoi canlyniadau'r sgwrs cyn gorffen yr alwad.

### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **5.1** dylai'r ymgeisydd ddefnyddio gweithdrefnau eu sefydliad i ateb y ffôn **chwe** achlysur e.e. ateb o fewn **tri** chaniad, gan ddefnyddio cyfarchiad y cwmni. Dylai'r aseswr/tyst arsylwi o leiaf **tri**.

Ar gyfer **5.2** dylai'r ymgeiswyr roi gwên yn eu llais a chyfleu delwedd gadarnhaol wrth ateb y galwadau yn 5.1.

Ar gyfer **5.3** dylai'r ymgeisydd ofyn cwestiynau priodol yn ystod y galwadau yn 5.1 i gael gwybod pwy yw'r galwr ac i ganfod beth yw ei angen neu wybodaeth maen nhw am ei chael.

Ar gyfer **5.4**, rhaid i'r ymgeisydd ddefnyddio gweithdrefnau'r cwmni o ran diogelwch a chyfrinachedd wrth ddarparu gwybodaeth ar o leiaf **un** alwad. Os na chaiff gweithdrefnau diogelwch a chyfrinachedd, yna gellir defnyddio cwestiynau 'beth os' i gadarnhau cymhwysedd.

Ar gyfer **5.5** rhaid i'r ymgeisydd drosglwyddo o leiaf **dair** galwad.

Ar gyfer **5.6** rhaid i'r ymgeisydd gymryd a throsglwyddo o leiaf **dair** neges yn unol â gweithdrefnau ei sefydliad.

Ar gyfer **5.7** dylai'r ymgeisydd grynhai prif bwyntiau'r alwad i gadarnhau'r ddealltwriaeth a dderbyniwyd yn 5.1.

## Canlyniad 6      Gallu defnyddio systemau negeseuon

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. cadw systemau negeseuon yn gyfredol
2. gwirio am negeseuon gan alwyr
3. ymateb i negeseuon galwyr o fewn graddfeydd amser a gytunwyd
4. dileu/gwaredu negeseuon pan nad oes eu hangen mwyach
5. gadael negeseuon clir ac effeithiol i bobl eraill.

### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **6.1** dylai'r ymgeisydd gadw system negeseuon yn gyfredol yn ôl gweithdrefnau'r sefydliad e.e. newid neges sy'n mynd allan, dileu/diweddarau negeseuon a dderbyniwyd gafodd eu hateb.

Ar gyfer **6.2** rhaid i'r ymgeiswyr wirio o leiaf **bum** neges galwyr e.e. post llais, e-bost, papur.

Ar gyfer **6.3** rhaid i'r ymgeisydd ymateb i negeseuon galwyr yn 6.2 o fewn canllawiau eu sefydliad eu hunain a graddfeydd amser a gytunwyd e.e. gall hyn fod yn drosglwyddo neges neu'n ymateb eu hunain.

Ar gyfer **6.4** rhaid i'r ymgeisydd ddileu/gwaredu o leiaf **bum** neges pan nad oes eu hangen mwyach.

Ar gyfer **6.5** rhaid i'r ymgeisydd adael o leiaf **ddwy** neges glir a manwl ar systemau pobl eraill e.e. ar ffôn ateb cydweithiwr (gall negeseuon gynnwys rhai mewnol/allanol a systemau llaw/electronig).

### **Casglu tystiolaeth**

Rhaid i'r dystiolaeth ddangos bod yr ymgeisydd wedi bodloni'r meini prawf asesu'n ddigonol.

<b>Canlyniad</b>	<b>Ffurfiâu posibl o dystiolaeth</b>
<b>1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7</b>	Trafodaeth
<b>2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.4, 2.6, 2.7</b>	Tystiolaeth tystion
<b>3.1, 3.2, 3.3, 3.4</b>	Ateb ysgrifenedig Aseiniad Cwestiwn/Ateb Llyfr gwaith Gall cynhyrchion a holi roi tystiolaeth gefnogol
<b>4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6,</b>	Arsylwi ar berfformiad wedi'i gefnogi gan:
<b>5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.7</b>	Trafodaeth
<b>6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5</b>	Tystiolaeth tystion Cynhyrchion gwaith Gellir defnyddio holi i lenwi unrhyw fylchau yn y dystiolaeth asesu

---

### **Adnoddau pellach:**

Gweler Atodiad 1 am enghreifftiau o logiau ffôn a negeseuon



## Uned 204

## Gweithredu a chynnal cyfarpar swyddfa

Lefel: Lefel 2

Gwerth credydau: 4

Rhif NDAQ: J/600/5004

### Nod yr Uned

Mae'r uned hon yn cwmpasu'r wybodaeth a'r ddealltwriaeth sydd eu hangen ar ddysgwyr i weithredu a chynnal amrywiaeth o gyfarpar swyddfa. Mae hi hefyd yn cwmpasu cymhwysiad o'r wybodaeth a'r ddealltwriaeth hon.

### Canlyniadau dysgu

Mae **pum** canlyniad dysgu gan yr uned hon. Bydd y dysgwr yn gallu:

1. Gwybod sut i ddewis cyfarpar swyddfa ar gyfer tasgau gweinyddol
2. Deall sut i weithredu cyfarpar swyddfa
3. Gwybod sut i gynnal cyfarpar swyddfa
4. Gallu gweithredu cyfarpar swyddfa
5. Gallu cynnal cyfarpar swyddfa

### Oriau dysgu dan arweiniad

Argymhellir bod **27** o oriau'n cael eu priodoli i'r uned hon. Gall hyn fod yn llawn-amser neu'n rhan-amser.

### Manylion y berthynas rhwng yr uned â safonau galwedigaethol cenedlaethol perthnasol

Mae'r uned hon wedi'i chysylltu â Lefel 2 NVQ mewn Busnes a Gweinyddu.

### Asesu a graddio

Caiff yr uned hon ei hasesu trwy bortffolio ymgeisydd yn unig, gyda gradd llwyddo'n unig. Mae modd casglu tystiolaeth ar gyfer y portffolio naill ai mewn gweithle iawn neu mewn amgylchedd gweithio realistig (gweler adran 4.2).

# Uned 204 Gweithredu a chynnal cyfarpar swyddfa

## Meini prawf asesu a gofynion tystiolaeth

### Canlyniad 1 Gwybod sut i ddewis cyfarpar swyddfa ar gyfer tasgau gweinyddol

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. disgrifio'r gwahanol fathau o gyfarpar swyddfa
2. disgrifio nodweddion a'r defnydd o wahanol fathau o gyfarpar swyddfa
3. disgrifio sut i ddewis cyfarpar ac adnoddau sy'n briodol ar gyfer amrywiaeth o dasgau gweinyddol.

#### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **1.1** mae angen i'r ymgeisydd ddisgrifio **chwe** gwahanol fath o gyfarpar swyddfa.

Gall mathau o offer a ddisgrifiwyd gynnwys: ffôn, system ateb, llungopiwr, cyfrifiadur, peiriant ffacs, peiriant ffrancio, carpiwr, system ffeilio, argraffydd, gilotîn ac ati.

Ar gyfer **1.2** mae angen i'r ymgeisydd ddisgrifio'r prif nodweddion a'r defnydd am **bob** math o gyfarpar swyddfa sydd wedi'i ddewis ar gyfer 1.1.

Ar gyfer **1.3** mae angen i'r ymgeisydd wybod y gwahaniaeth rhwng cyfarpar ac adnoddau er mwyn dewis yr eitemau priodol am amrywiaeth o dasgau gweinyddol. Dylai ymgeiswyr ddisgrifio hyn ar gyfer **pedair** tasg. Gweler adnoddau pellach.

### Canlyniad 2 Deall sut i weithredu cyfarpar swyddfa

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. esbonio pam mae hi'n bwysig dilyn cyfarwyddiadau'r gwneuthurwyr wrth weithredu offer
2. disgrifio'r canllawiau iechyd a diogelwch am y cyfarpar maen nhw'n eu defnyddio
3. esbonio pam mae hi'n bwysig dilyn canllawiau iechyd a diogelwch
4. amlinellu pam mae hi'n bwysig cadw gwastraff i'r lleiaf posibl
5. disgrifio'r gweithdrefnau cywir am leihau, gwaredu, aildefnyddio ac ailgylchu gwastraff
6. esbonio pam mae hi'n bwysig cwrdd â safonau a therfynau amser y gwaith.

#### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **2.1** mae angen i'r ymgeisydd esbonio pam mae hi'n bwysig dilyn cyfarwyddiadau'r gwneuthurwyr wrth weithredu offer, gan gynnwys beth gallai'r canlyniad fod o beidio â gwneud hyn e.e. risg iddyn nhw'u hunain neu i eraill, annilysu gwarant y gwneuthurwr, niwed i gyfarpar ac ati. Rhaid i'w hesboniad gynnwys enghreifftiau perthnasol o gyfarpar o'u gweithle - **o leiaf dair**.

Ar gyfer **2.2** mae angen i'r ymgeisydd ddisgrifio'r canllawiau iechyd & diogelwch ar gyfer y cyfarpar maen nhw wedi'i ddefnyddio yn 2.1 e.e. PPE, COSSH, Deddf Sgrin Arddangos, trafod â llaw, hylendid.

Ar gyfer **2.3** mae angen i'r ymgeisydd esbonio pwysigrwydd dilyn y canllawiau iechyd & diogelwch gan gynnwys cyfrifoldebau gweithwyr o dan y Ddeddf Iechyd a Diogelwch 1974.

Ar gyfer **2.4** mae angen i'r ymgeisydd amlinellu pam mae hi'n bwysig cadw gwastraff i'r lleiaf posibl am resymau masnachol (arbed arian) ac amgylcheddol.

Ar gyfer **2.5** mae angen i'r ymgeisydd ddisgrifio sut gall gwastraff gael ei leihau, sut mae'n cael ei waredu a'r gweithdrefnau sydd yn eu lle naill ai i aildefnyddio a/neu ailgylchu gwastraff amrywiol a grëwyd yn eu gweithle.

Ar gyfer **2.6** mae angen i'r ymgeisydd esbonio'r safonau gwaith a'r terfynau amser sy'n rhan o weithredu cyfarpar swyddfa a phwysigrwydd cadw at y rhain.

### **Canlyniad 3            Gwybod sut i gynnal cyfarpar swyddfa;**

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. amlinellu pam mae hi'n bwysig cadw offer yn lân ac yn hylan.
2. disgrifio'r safonau priodol am lendid a hylendid cyfarpar swyddfa
3. amlinellu pam mae hi'n bwysig dilyn cyfarwyddiadau'r gwneuthurwyr a gweithdrefnau'r sefydliad wrth ddelio â diffygion cyfarpar
4. nodi mathau o gyfarpar a diffygion adnoddau maen nhw'n debygol o'u profi
5. disgrifio sut dylen nhw ddelio â diffygion offer ac adnoddau
6. amlinellu pam mae hi'n bwysig gadael offer, adnoddau a'r ardal waith yn barod i'r defnyddiwr nesaf
7. disgrifio'r safonau priodol wrth adael y cyfarpar, yr adnoddau a'r ardal weithio'n barod ar gyfer y defnyddiwr nesaf.

### **Meini prawf wedi'u hesbonio**

Ar gyfer **3.1** mae angen i'r ymgeisydd amlinellu rhesymau pam mae hi'n bwysig gadw cyfarpar yn lân ac yn hylan e.e. ystyriaethau Iechyd & Diogelwch, goblygiadau cost, gwastraff, lleihau risg heintio, ac ati.

Ar gyfer **3.2** mae angen i'r ymgeisydd ddisgrifio sut i gadw **tri** math o gyfarpar swyddfa'n lân ac yn hylan.

Ar gyfer **3.3** mae angen i'r ymgeisydd amlinellu pwysigrwydd dilyn cyfarwyddiadau'r gwneuthurwyr a gweithdrefnau eu sefydliad wrth ddelio â diffygion cyfarpar.

Ar gyfer **3.4** a **3.5** mae angen i'r ymgeisydd nodi'r mathau o ddiffygion cyfarpar ac adnoddau y gallan nhw gael profiad ohonyn nhw o'u cyfarpar ac adnoddau o 3.2 a disgrifio sut dylen nhw ddelio â'r diffygion hyn.

Ar gyfer **3.6** ac **3.7** mae angen i'r ymgeisydd esbonio rhesymau pam angen i gyfarpar, adnoddau a manau gweithio gael eu gadael yn barod i'r defnyddwyr nesa ac unrhyw weithdrefnau priodol yn y sefydliad y gallan nhw eu defnyddio wrth adael cyfarpar, adnoddau a manau gweithio'n barod i'r defnyddiwr nesaf.

### **Canlyniad 4            Gallu gweithredu cyfarpar swyddfa**

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. lleoli a dewis y cyfarpar a'r adnoddau sydd eu hangen arny'n nhw ar gyfer amrywiaeth o dasgau gweinyddol.
2. dilyn cyfarwyddiadau gweithredu'r gwneuthurwr
3. gwastraffu cyn lleied o adnoddau ag sy'n bosibl
4. dilyn gweithdrefnau a gytunwyd ar gyfer gwaredu, aildefnyddio ac ailgylchu gwastraff
5. cynnal eu hiechyd a diogelwch eu hunain a phobl eraill
6. gwneud yn siŵr bod y cynnyrch gwaith terfynol yn cwrdd â safonau a gytunwyd
7. cynhyrchu cynnyrch gwaith o fewn graddfeydd amser a gytunwyd.

### **Meini prawf wedi'u hesbonio**

Ar gyfer **4.1** rhaid i'r ymgeisydd lleoli a dewis y cyfarpar a'r adnoddau ar gyfer amrywiaeth o **bedair** tasg weinyddol. (gweler Atodiad 1 am ffurflen enghreifftiau)

Ar gyfer **4.2** rhaid i'r ymgeisydd ddangos eu bod yn dilyn cyfarwyddiadau gweithredu'r gwneuthurwyr wrth ddefnyddio'r cyfarpar i wneud y tasgau yn 4.1.

Ar gyfer **4.3** rhaid i'r ymgeisydd ddangos sut maen nhw'n lleihau gwastraff gymaint â phosibl yn yr holl dasgau maen nhw'n eu gwneud e.e. trwy brawfddarllen, rhagolwg argraffu, ailgylchu, ac ati.

Ar gyfer **4.4** rhaid i'r ymgeisydd ddangos eu bod yn aildefnyddio, ailgylchu a gwaredu unrhyw wastraff yn gywir ac yn briodol, yn dilyn gweithdrefnau a gytunwyd.

Ar gyfer **4.5** rhaid i'r ymgeisydd ddangos sut maen nhw'n sicrhau bod eu hiechyd & diogelwch eu hunain a phobl eraill yn cael eu cynnal wrth wneud amrywiol dasgau yn y gweithle, e.e. osgo cywir, cymryd egwylliau, gweithdrefnau gweithio diogel.

Ar gyfer **4.6** rhaid i'r ymgeisydd sicrhau bod eu gwaith terfynol yn bodloni safonau a gytunwyd e.e. trwy wirio gyda'r person a roddodd y dasg.

Ar gyfer **4.7** rhaid i'r ymgeisydd gynhyrchu gwaith yn ôl terfynau amser a gytunwyd e.e. tystiolaeth o derfynau amser yn cael eu cadw.

## **Canlyniad 5          Gallu cynnal cyfarpar swyddfa**

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. cadw'r cyfarpar yn lân ac yn hylan
2. delio â phroblemau cyfarpar ac adnoddau yn ôl gweithdrefnau'r gwneuthurwr a'r sefydliad
3. gwneud yn siŵr bod y cyfarpar, yr adnoddau a'r man gweithio'n barod i'r defnyddiwr nesaf.

### **Meini prawf wedi'u hesbonio**

Ar gyfer **5.1** cadw cyfarpar sy'n cael eu gweithredu yn 4.1 yn lân ac yn hylan. Gellid cael tystiolaeth o hyn trwy arsylwi gan aseswr neu dystiolaeth tyst.

Ar gyfer **5.2** mae angen i'r ymgeiswyr ddarparu tystiolaeth yn rhoi manylion sut maen nhw wedi delio ag o leiaf **un** darn o gyfarpar ac **un** broblem adnoddau yn ôl gweithdrefnau'r gwneuthurwr a'r sefydliad. Os nad oes problemau'n digwydd, yna gellid gofyn cwestiynau 'beth os' i gadarnhau cymhwysedd.

Ar gyfer **5.3** mae angen i'r ymgeisydd wneud yn siŵr bod y cyfarpar, yr adnoddau a'r manau gweithio'n cael eu gadael yn barod i'r defnyddiwr nesaf. Gellid cael tystiolaeth o hyn trwy arsylwi gan aseswr neu dystiolaeth tyst.

## Casglu tystiolaeth

Rhaid i'r dystiolaeth ddangos bod yr ymgeisydd wedi bodloni'r meini prawf asesu'n ddigonol.

<b>Canlyniad</b>	<b>Ffuriau posibl o dystiolaeth</b>
<b>1.1, 1.2, 1.3,</b>	Trafodaeth
<b>2.1, 2.2, 2.3, 2.4,</b>	Gallai'r ymgeisydd gynhyrchu tabl. Gweler Atodiad 1 am enghraifft.
<b>2.5, 2.6</b>	Tystiolaeth tystion
<b>3.1, 3.2, 3.3, 3.4,</b>	Ateb ysgrifenedig
<b>3.5, 3.6, 3.7</b>	Aseiniad Cwestiwn/Ateb Llyfr gwaith
	Gall cynhyrchion a holi roi tystiolaeth gefnogol
<b>2.2, 2.5</b>	Arsylwi ar berfformiad wedi'i gefnogi gan:
<b>4.1, 4.2, 4.3, 4.4,</b>	
<b>4.5, 4.6, 4.7</b>	Trafodaeth
<b>5.1, 5.2, 5.3.</b>	Tystiolaeth tystion Cynhyrchion gwaith Gwerthusiadau / arolwg cynnydd Datganiad personol
	Gellir defnyddio holi i lenwi unrhyw fylchau yn y dystiolaeth asesu

### **Adnoddau pellach:**

Deddfau a Rheoliadau Iechyd, Diogelwch a Lles, Rheoliadau Riddor, rheoliadau COSHH, Polisi Cynaliadwyedd Agenda 21. Gwybodaeth am ddeddfwriaeth amgylcheddol yn y swyddfa -

**Cydymffurfiad Amgylcheddol** ([www.EndsCompliance.com/environment](http://www.EndsCompliance.com/environment))

Polisiau a gweithdrefnau'r cwmni ar Iechyd, Diogelwch & Lles yn y gweithle  
Cyfarwyddiadau'r gwneuthurwr ar y defnydd o gyfarpar swyddfa

**Lefel:** Lefel 2

**Gwerth credydau:** 4

**Rhif NDAQ:** A/600/4982

**Nod yr Uned**

Mae'r uned hon yn cwmpasu'r wybodaeth a'r ddealltwriaeth sydd eu hangen ar ddysgwyr i ddefnyddio system ffôn, gan gynnwys trosglwyddo galwadau a rheoli negeseuon. Mae hi hefyd yn cwmpasu cymhwysiad o'r wybodaeth a'r ddealltwriaeth hon.

**Canlyniadau dysgu**

Mae **pum** canlyniad dysgu gan yr uned hon. Bydd y dysgwr yn gallu:

1. gwybod am wasanaeth i gwsmeriaid mewn amgylchedd busnes
2. gwybod sut i ddatblygu cysylltiadau cwsmeriaid mewn amgylchedd busnes
3. gwybod sut i ddarparu gwasanaeth i gwsmeriaid mewn amgylchedd busnes
4. gwybod sut i ymateb i broblemau cwsmeriaid
5. gallu cyflwyno gwasanaeth i gwsmeriaid mewn amgylchedd busnes.

**Oriau dysgu dan arweiniad**

Argymhellir bod **27** o oriau'n cael eu priodoli i'r uned hon. Gall hyn fod yn llawn-amser neu'n rhan-amser.

**Manylion y berthynas rhwng yr uned â safonau galwedigaethol cenedlaethol perthnasol**

Mae'r uned hon wedi'i chysylltu â Lefel 2 NVQ mewn Busnes a Gweinyddu.

**Asesu a graddio**

Caiff yr uned hon ei hasesu trwy bortffolio ymgeisydd yn unig, gyda gradd llwyddo'n unig. Mae modd casglu tystiolaeth ar gyfer y portffolio naill ai mewn gweithle iawn neu mewn amgylchedd gweithio realistig (gweler adran 4.2).

**Meini prawf asesu a gofynion tystiolaeth****Canlyniad 1 Gwybod am wasanaeth i gwsmeriaid mewn amgylchedd busnes**

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. amlinellu ystyr 'cwsmer' mewn amgylchedd busnes
2. amlinellu pam mae gwasanaeth i gwsmeriaid yn bwysig mewn amgylchedd busnes.

**Meini prawf wedi'u hesbonio**

Ar gyfer **1.1** rhaid i'r ymgeisydd esbonio mai cwsmer yw rhywun rydych chi'n ei helpu mewn unrhyw fodd, neu rywun sy'n disgwyl i chi ddarparu gwasanaeth iddyn nhw.

Ar gyfer **1.2** dylai'r ymgeisydd allu esbonio o leiaf **ddau** reswm dilys pam mae gwasanaeth i gwsmeriaid yn bwysig. Er enghraifft cadw cwsmeriaid, llai o gwynion, mwy o fusnes ac ati.

**Canlyniad 2 Gwybod sut i ddatblygu perthnasoedd cwsmeriaid mewn amgylchedd busnes**

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. adnabod pwy yw eu cwsmeriaid
2. amlinellu pam mae hi'n bwysig adeiladu perthnasoedd gweithio cadarnhaol gyda chwsmeriaid
3. disgrifio sut i adeiladu perthnasoedd gweithio cadarnhaol gyda chwsmeriaid.

**Meini prawf wedi'u hesbonio**

Ar gyfer **2.1** mae angen i'r ymgeisydd allu rhestru'n gywir pwy yw eu cwsmeriaid. Gallai'r rhain fod yn fewnol, yn allanol neu'r ddau. Er enghraifft gyrwyr nwyddau, staff o ganghennau eraill, y cyhoedd yn gyffredinol, grwpiau gyda gofynion arbennig.

Ar gyfer **2.2** mae angen i'r ymgeisydd esbonio eu bod trwy adeiladu perthnasoedd cadarnhaol, yn ennill ymddiriedaeth cwsmeriaid; byddan nhw'n cadw eu busnes, a bydd eu cwsmeriaid yn deyrngar.

Ar gyfer **2.3** rhaid i'r ymgeisydd ddisgrifio o leiaf **dair** ffordd effeithiol o adeiladu perthnasoedd cadarnhaol. Er enghraifft parch, cyfathrebu, onestrwydd, dibynadwyedd, gallu i ddatrys problemau'n gyflym, adeiladu ymddiriedaeth, cadw addewidion, bod yn barod i helpu bob amser, gallu i adnabod anghenion, pryderon a theimladau eu cwsmeriaid.

### Canlyniad 3 Gwybod sut i gyflwyno gwasanaeth i gwsmeriaid mewn amgylchedd busnes.

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. disgrifio sut i adnabod a chadarnhau anghenion cwsmeriaid
2. disgrifio'r mathau o safonau ansawdd sy'n briodol i'w cyfrifoldebau
3. disgrifio sut i gytuno ar derfynau amser a safonau ansawdd gyda chwsmeriaid
4. disgrifio sut i gwrdd â therfynau amser a safonau ansawdd gyda chwsmeriaid.

#### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **3.1** rhaid i'r ymgeisydd esbonio sut i adnabod anghenion cwsmeriaid, boed yn ysgrifenedig, ar lafar neu wyneb yn wyneb. Mae cwsmeriaid yn amrywio o ran faint mae angen iddyn nhw ei wybod, eu gallu i gyfathrebu hyn i chi, eu hymddygiad a'u hagwedd a pha mor bwysig ydyn nhw (neu hoff o gael eu trin felly). Dylai'r ymgeisydd fod yn ymwybodol o dechnegau holi eu sefydliad neu ei weithdrefnau i sefydlu beth mae'r cwsmer am ei gael, dylent allu gofyn y cwestiynau cywir i ganfod ac i gadarnhau'r gofynion. Os yw'r ymgeisydd yn cadarnhau anghenion y cwsmeriaid, maen nhw'n fwy tebygol o ymateb yn gyflym ac yn briodol i'r cais.

Ar gyfer **3.2** mae angen i'r ymgeisydd ddisgrifio mwy nag un math o safon ansawdd sy'n ymwneud yn uniongyrchol â'r sefydliad. Mae gan ysgolion, er enghraifft, dargedau Ofsted i'w cyrraedd, efallai fod gan sefydliadau eraill gytundeb lefel gwasanaeth neu siarter sy'n nodi pa mor gyflym byddan nhw'n darparu gwasanaeth. Gall y sefydliad addo disgownt os na chaiff cwsmer ei weld o fewn graddfa amser benodol, ateb y ffôn o fewn tri chaniad, peidio gadael cwsmer i aros wrth y cownter, neu wneud tasg yn ôl terfyn amser a gytunwyd.

Ar gyfer **3.3** mae rhaid i'r ymgeisydd fod yn ymwybodol o sut i drafod graddfa amser neu ddilyn graddfa amser benodol a ddefnyddir o fewn y sefydliad sy'n bodloni gofynion y cwsmer ac anghenion y sefydliad. Efallai nad oes modd trafod rhai safonau ansawdd a graddfeydd amser am nad yw'r rhain wedi eu hysgrifennu gan y sefydliad, ac yn yr achos hwn, yr ymgeisydd sydd i benderfynu i sicrhau bod hyn yn cael ei gadw. Ar y llaw arall, mae angen i'r ymgeisydd gytuno ar raddfa amser i ymateb i gŵyn, helpu cydweithiwr, cychwyn galw cwsmer yn ôl neu ymateb i lythyr.

Ar gyfer **3.4** mae angen i'r ymgeisydd esbonio dulliau o gwrdd â graddfeydd amser a safonau ansawdd. Gallai enghreifftiau gynnwys cynllunio eu llwyth gwaith i flaenoriaethu tasgau, neilltuo digon o amser ac adnoddau, cadw dyddiadau a chreu rhestrau 'i'w gwneud' i sicrhau bod y dasg yn cwrdd â safonau ansawdd i gwsmeriaid.

### Canlyniad 4 Gwybod sut i ymateb i broblemau cwsmeriaid

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. disgrifio'r problemau y gall cwsmeriaid eu profi
2. disgrifio sut i ddelio â phroblemau cwsmeriaid
3. disgrifio'r gweithdrefnau y dylent eu dilyn i ddelio â chwynion cwsmeriaid
4. nodi amserau ymateb y dylen nhw gadw atyn nhw wrth ddelio â chwynion cwsmeriaid, problemau ac ymholiadau cyffredinol.

#### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **4.1** rhaid i'r ymgeisydd allu esbonio **pedair** problem wahanol y gallai cwsmer eu profi. Er enghraifft staff anfoesgar, graddfeydd amser heb eu cwrdd, problemau gyda chynhyrchion, diffyg cyfathrebu neu wybodaeth anghywir wedi'i derbyn, gwall dynol ac ati.

Ar gyfer **4.2** mae angen i'r ymgeisydd ddisgrifio'r camau y dylen nhw eu dilyn i ddelio'n effeithiol ag amrywiaeth o broblemau cwsmeriaid.



Ar gyfer **4.3** rhaid i'r ymgeisydd esbonio gweithdrefnau eu sefydliadau am drafod a datrys problemau cwsmeriaid.

Ar gyfer **4.4** rhaid i'r ymgeisydd amlinellu amser ymateb priodol y sefydliad i ddelio â phroblemau, cwynion neu ymholiadau. Os nad oes gan y sefydliad ganllawiau penodol yna rhaid i'r ymgeisydd allu adnabod pwysigrwydd delio â chwyn yn gyflym.

## **Canlyniad 5            Gallu cyflwyno gwasanaeth i gwsmeriaid mewn amgylchedd busnes.**

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. adeiladu perthnasoedd gweithio cadarnhaol gyda chwsmeriaid
2. nodi a chadarnhau anghenion a disgwyliadau cwsmeriaid
3. cytuno ar raddfeydd amser, safonau ansawdd neu weithdrefnau i'w dilyn
4. darparu gwasanaethau yn ôl graddfeydd amser a safonau ansawdd a gytunwyd
5. gwirio bod anghenion a disgwyliadau cwsmeriaid yn cael eu bodloni
6. datrys neu gyfeirio cwynion cwsmeriaid mewn dull proffesiynol ac yn ôl graddfa amser benodol.

### **Meini prawf wedi'u hesbonio**

Ar gyfer **5.1** rhaid i'r ymgeisydd ddangos dull cyfeillgar a chroesawgar gydag o leiaf **dri** chwsmer (naill ai mewnol neu allanol). Gallai enghreifftiau gynnwys defnyddio enw'r cwsmer pan fo'n briodol, creu perthynas gyda'u cwsmeriaid, cadw cyswllt llygad, iaith corff gadarnhaol neu iaith y corff neu hwyliau da. Dylai fod arwyddion o barch rhyngddynt, ymddiriedaeth ac onestrywydd rhwng yr ymgeisydd a'r cwsmer.

Ar gyfer **5.2** rhaid i'r ymgeisydd nodi a chadarnhau anghenion a disgwyliadau o leiaf **dri** chwsmer (gallai'r rhain fod yr un cwsmeriaid ag yn 5.1). Rhaid i'r ymgeisydd ddefnyddio sgiliau gwranddo, technegau holi a'r gallu i ddarllen iaith corff neu dôn y cwsmer er mwyn ennill dealltwriaeth o'r hyn mae cwsmer yn ei ddisgwyl neu ei anghenion.

Ar gyfer **5.3** rhaid i'r ymgeisydd gytuno ar raddfeydd amser, safonau ansawdd neu weithdrefnau gyda **ddau** gwsmer (mewnol neu allanol, gallai'r rhain fod yr un cwsmeriaid ag yn 5.1). Os nad oes gweithdrefnau neu safonau ansawdd ac os yw'r ymgeisydd yn ansicr beth i'w wneud, dylid eu gweld yn cyfeirio at aelod uwch o staff neu oruchwyliwr.

Ar gyfer **5.4** rhaid i'r ymgeisydd ddarparu gwasanaethau yn ôl graddfeydd amser a gytunwyd a safonau ansawdd am o leiaf **ddau** gwsmer (mewnol neu allanol, gallai'r rhain fod yr un cwsmeriaid ag yn 5.1)

Gallai enghreifftiau o safonau ansawdd gynnwys llungopio i gydweithwyr, wedi'u casglu neu eu styffylu ac o fewn yr amser a gytunwyd, bwyd o ansawdd wedi'i weini o fewn graddfa amser rhesymol, ad-daliadau wedi'u prosesu'n gyflym ac yn gywir.

Ar gyfer **5.5** rhaid i'r ymgeisydd wirio o leiaf ar **ddau** achlysur bod anghenion cwsmeriaid wedi'u bodloni. Gallai enghreifftiau gynnwys galwad cwrteisi i'r cwsmer, holiadur, neu trwy ofyn i'r cwsmer ydyn nhw'n hapus gyda'u gwasanaeth (gallai'r rhain fod yr un cwsmeriaid ag yn 5.1).

Ar gyfer **5.6** dylai'r ymgeisydd gael ei asesu yn datrys neu'n cyfeirio at o leiaf **ddwy** gŵyn o fewn graddfeydd amser y sefydliad yn unol â'i siarter i gwsmeriaid (e.e. 5 diwrnod gwaith). Fel arall, os nad oes graddfa amser neu siarter rhaid i'r ymgeisydd allu ei datrys neu ei rhoi i rywun mewn ffordd broffesiynol. Gallai hyn gynnwys gwneud cyswllt llygad, dangos arwyddion o empathi, aros yn ddigyffro, gwranddo'n ofalus a chael yr holl ffeithiau, dangos iaith corff agored ac esbonio i'r cwsmer yn union beth maen nhw'n mynd i wneud am hyn. Gallai hyn gynnwys gofyn am gyngor gan aelod uwch o'r tîm neu drosglwyddo'r gŵyn gydag esboniad llawn.

## Casglu tystiolaeth

Rhaid i'r dystiolaeth ddangos bod yr ymgeisydd wedi bodloni'r meini prawf asesu'n ddigonol.

<b>Canlyniad</b>	<b>Ffurfiâu posibl o dystiolaeth</b>
<b>1, 2, 3, 4</b>	Trafodaeth broffesiynol gyda'r ymgeisydd wedi'i chynllunio'n dda i ddangos eu dealltwriaeth. Cwestiwn / ateb Tystiolaeth tystion Datganiad gan yr ymgeisydd gydag enghreifftiau o ddigwyddiadau gwaith real i gefnogi eu tystiolaeth Holi
<b>5</b>	Arsylwi Tystiolaeth tystion

### **Adnoddau pellach:**

Os na chafwyd cwynion yn y cyfnod(au) asesu dylai'r aseswr edrych am gofnodion o gwynion blaenorol y mae'r ymgeisydd wedi delio â nhw a dylai ofyn cwestiynau i ganfod sut mae'r ymgeisydd wedi delio â'r sefyllfa(oedd) hyn.

Deddfwriaeth Defnyddwyr fel Deddf Gwerthu Nwyddau, Deddf Cyflenwi Nwyddau a Gwasanaethau, Deddf Gwerthu o Bellter

[www.direct.gov.uk/consumer](http://www.direct.gov.uk/consumer)

## Uned 206

## Rheoli systemau dyddiadur

Lefel: Lefel 2

Gwerth credydau: 4

Rhif NDAQ: J/600/4984

### Nod yr Uned

Mae'r uned hon yn cwmpasu'r wybodaeth a'r ddealltwriaeth sydd eu hangen ar ddysgwyr i reoli a diweddarau systemau dyddiadur â llaw ac yn electronig. Mae hi hefyd yn cwmpasu cymhwysiad o'r wybodaeth a'r ddealltwriaeth hon.

### Canlyniadau dysgu

Mae **pedwar** canlyniad dysgu gan yr uned hon. Bydd y dysgwr yn gallu:

1. Deall gwahanol systemau dyddiadur
2. Gwybod sut i ddiweddarau systemau dyddiadur
3. Gwybod sut i gynnal diogelwch a chyfrinachedd systemau dyddiadur
4. Gallu rheoli systemau dyddiadur

### Oriau dysgu dan arweiniad

Argymhellir bod **27** o oriau'n cael eu priodoli i'r uned hon. Gall hyn fod yn llawn-amser neu'n rhan-amser.

### Manylion y berthynas rhwng yr uned â safonau galwedigaethol cenedlaethol perthnasol

Mae'r uned hon wedi'i chysylltu â Lefel 2 NVQ mewn Busnes a Gweinyddu.

### Asesu a graddio

Caiff yr uned hon ei hasesu trwy bortffolio ymgeisydd yn unig, gyda gradd llwyddo'n unig. Mae modd casglu tystiolaeth ar gyfer y portffolio naill ai mewn gweithle iawn neu mewn amgylchedd gweithio realistig (gweler adran 4.2).

# Uned 206 Rheoli systemau dyddiadur

## Meini prawf asesu a gofynion tystiolaeth

### Canlyniad 1 Deall gwahanol systemau dyddiadur

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. amlinellu pam mae hi'n bwysig defnyddio systemau dyddiadur
2. disgrifio'r defnydd o wahanol fathau o systemau dyddiadur
3. cymharu manteision ac anfanteision gwahanol systemau dyddiadur.

#### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **1.1** mae angen i'r ymgeisydd esbonio sut mae systemau dyddiadur yn bwysig i helpu i gynllunio a chydlynu gweithgareddau cysylltiedig â gwaith, pobl ac adnoddau.

Ar gyfer **1.2** mae angen i'r ymgeisydd ddisgrifio'r ffordd y mae systemau dyddiadur llaw, electronig a rhai sy'n cael eu rhannu yn gweithio. Gall hyn gynnwys: defnyddio dyddiadur llaw i gofnodi gwyliau blynyddol, dyddiadur electronig i gofnodi amser allan o'r swyddfa a dyddiadur wedi'i rannu i gydlynu presenoldeb pobl mewn cyfarfod.

Ar gyfer **1.3** rhaid i'r ymgeisydd a rhoi o leiaf ddwy fantais defnyddio gwahanol fathau o systemau dyddiadur, gan gwmpasu systemau llaw ac electronig. Er enghraifft, mae dyddiaduron llaw yn gallu cael eu dangos yn y swyddfa, eu diweddarau'n gyflym ac maen nhw'n agored i bawb o'r tîm ond os cân nhw eu rhoi mewn man anghywir, mae'r wybodaeth wedi'i chofnodi mewn un man yn unig. Mae systemau dyddiaduron electronig yn gallu cofnodi gwybodaeth mewn un lleoliad ac mae modd mynd ato trwy gyfrinair ond rhaid i bawb ddiweddarau hyn yn gyson er mwyn iddo fod yn effeithiol.

### Canlyniad 2 Gwybod sut i ddiweddarau systemau dyddiadur

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. amlinellu pam mae hi'n bwysig cael gwybodaeth berthnasol am gofnodion dyddiadur a newidiadau y gofynnir amdany'n nhw
2. nodi mathau o wybodaeth y mae'n rhaid iddyn nhw eu cael i wneud cofnodion a newidiadau
3. amlinellu pam mae hi'n bwysig blaenoriaethu ceisiadau
4. disgrifio sut i flaenoriaethu ceisiadau
5. nodi atebion i wahanol fathau o broblemau sy'n gallu digwydd pan gaiff ceisiadau eu gwneud
6. amlinellu pam mae hi'n bwysig ceisio cydbwysu anghenion pawb sydd yn cymryd rhan wrth wneud cofnodion a newidiadau
7. amlinellu pam mae hi'n bwysig cyfathrebu newidiadau i bobl sy'n cael eu heffeithio gan gofnodion a newidiadau
8. amlinellu pam mae hi'n bwysig cadw'r system yn gyfoes.

#### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **2.1** mae angen i'r ymgeisydd esbonio pam mae cael gwybodaeth gyfredol, berthnasol a chyfoes yn bwysig. Er enghraifft, i wneud yn siŵr nad oes gwrthdaro, bod pobl neu adnoddau a'i fod yn bodloni anghenion pawb.

Ar gyfer **2.2** mae angen i'r ymgeisydd restru **pum** math o wybodaeth sydd ei hangen i wneud cofnodion a newidiadau. Er enghraifft - dyddiad, amser, lleoliad, hyd y cyfarfod, nifer y bobl, anghenion cyfarpar ac adnoddau sydd eu hangen.

Ar gyfer **2.3** mae angen i'r ymgeisydd esbonio pam mae angen blaenoriaethu ceisiadau. Gallai hyn fod am fod angen bwcio cyfarpar neu leoliad, bod angen cwrdd â therfyn amser offer i bobl eraill neu fod angen trefnu adnoddau.

Ar gyfer **2.4** mae angen i'r ymgeisydd ddisgrifio sut maen nhw'n trefnu ac yn blaenoriaethu ceisiadau. Er enghraifft, a oes angen cwrdd â therfyn amser, a oes angen bwcio cyfarpar, adnoddau neu leoliad, neu a yw'n flaenoriaeth i'r rheolwr, yr adran neu fusnes?

Ar gyfer **2.5** mae angen i'r ymgeisydd esbonio ffyrdd o ddatrys problemau pan gaiff ceisiadau eu gwneud. Gallai hyn fod yn gynnig dewisiadau eraill i osgoi gwrthdaro yn y lleoliad, newid yr amser, y dyddiad neu amserlenni unigol, cynnig y cyfle i bobl eraill i fynychu, problemau cyllido neu arlwyio.

Ar gyfer **2.6** mae angen i'r ymgeisydd ddisgrifio'r rheswm pam mae hi'n bwysig ystyried anghenion pawb sy'n cymryd rhan wrth wneud cofnodion a newidiadau dyddiadur. Wrth ateb hyn, gallai'r ymgeisydd ystyried sut fyddai hi pe bai eu hanghenion ddim yn cael eu hystyried pan fyddai newidiadau dyddiadur yn cael eu gwneud heb ymgynghori, er enghraifft, ar wyliau blynyddol.

Ar gyfer **2.7** mae angen i'r ymgeisydd esbonio pam mae angen cyfathrebu unrhyw newidiadau dyddiadur i'r bobl sy'n cael eu heffeithio. Wrth ateb hyn, dylai'r ymgeisydd ystyried sut fyddai hi pe baen nhw ddim yn cael y wybodaeth ddiweddaraf am newidiadau yn eu hamserlen a sut byddai hyn yn effeithio eu gwaith, eu presenoldeb a'u morâl.

Ar gyfer **2.8** mae angen i'r ymgeisydd esbonio pam dylai systemau dyddiadur gael eu cadw'n gyfredol. Er enghraifft, i wneud yn siŵr bod lleoliad pobl yn cael ei nodi - pwy sydd yn y gwaith a phwy sy ddim, ble caiff cyfarfodydd eu cynnal, am faint o'r gloch ac am ba hyd, pwy sy'n mynychu, pa adnoddau sy'n cael eu trefnu neu ba rai sydd eu hangen.

### **Canlyniad 3            Gwybod sut gynnal i diogeledd a chyfrinachedd systemau dyddiadur**

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. amlinellu pam mae diogelwch a materion chyfrinachedd yn bwysig wrth weithredu system dyddiadur
2. nodi mathau o faterion diogelwch a chyfrinachedd sy'n berthnasol i systemau dyddiadur
3. disgrifio sut i reoli materion diogelwch a chyfrinachedd.

#### **Meini prawf wedi'u hesbonio**

Ar gyfer **3.1** mae angen i'r ymgeisydd roi rhesymau pam mae diogelwch a chyfrinachedd yn bwysig wrth weithredu system ddyddiadur. Gall y rhain gynnwys y math o wybodaeth sy'n cael ei gofnodi, pwy sy'n gallu darllen neu newid cofnodion dyddiadur a ble a sut mae'r dyddiadur wedi'i leoli a sut mae ei gyrchu.

Ar gyfer **3.2** mae angen i'r ymgeisydd ddisgrifio materion diogelwch a chyfrinachedd ar gyfer systemau dyddiadur llaw ac electronig e.e. ble maen nhw wedi'u storio, pwy sydd â hawl cyrchu, pa mor aml maen nhw'n cael eu diweddarau, pa fathau o wybodaeth sy'n cael eu cynnwys.

Ar gyfer **3.3** mae angen i'r ymgeisydd nodi ffyrdd o reoli materion diogelwch a chyfrinachedd. Gall y rhain gynnwys amddiffyn cyfrinair ar gyfer systemau dyddiadur electronig, cloi dyddiaduron llaw i ffwrdd, gwneud systemau electronig sy'n cael eu rhannu'n rhai darllen yn unig.

## Canlyniad 4      Gallu rheoli systemau dyddiadur

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. cael y wybodaeth y mae ei hangen arnyn nhw am geisiadau am gofnodion dyddiadur
2. gwneud cofnodion dyddiadur yn gywir ac yn glir
3. blaenoriaethu'r ceisiadau am newidiadau
4. nodi'r goblygiadau am unrhyw newidiadau am gofnodion presennol
5. datrys problemau trwy gyd-drafod trefniadau eraill
6. cofnodi newidiadau a gytunwyd yn y dyddiadur
7. cyfathrebu newidiadau y cytunwyd arnyn nhw i'r rhai a effeithir
8. cadw'r dyddiadur yn gyfoes
9. cynnal diogelwch systemau dyddiadur.

### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **4.1** mae angen i'r ymgeisydd gael o leiaf **bum** darn gwahanol o wybodaeth er mwyn gwneud cofnodion dyddiadur e.e. dyddiad, amser, lleoliad, nifer y bobl, hyd y cyfarfod, unrhyw anghenion cyfarpar, arlwyio sydd ei angen ac adnoddau sydd eu hangen.

Ar gyfer **4.2** mae angen i'r ymgeisydd gofnodi o leiaf **dri** chofnod dyddiadur yn gywir ac yn glir gan ddefnyddio systemau llaw ac electronig lle y bo modd.

Ar gyfer **4.3** mae angen i'r ymgeisydd flaenoriaethu o leiaf **ddau** newid i gofnodion dyddiadur fel y dyddiad, amser neu leoliad, hyd y cyfarfod, mynychwyr, cyfarpar neu adnoddau. (Gall yr ymgeisydd ddefnyddio'r un dyddiadur â 4.2)

Ar gyfer **4.4** mae angen i'r ymgeisydd esbonio canlyniadau  **dau** o'r newidiadau a geisiwyd a sut maen nhw wedi effeithio pobl, dyddiadau neu amserau, adnoddau neu leoliadau. (Gall yr ymgeisydd ddefnyddio'r un dyddiadur â 4.2)

Ar gyfer **4.5** mae angen i'r ymgeisydd ddatrys o leiaf **ddwy** broblem cofnodion dyddiadur gwahanol gan ddangos cyd-drafod trefniadau eraill fel amser gwahanol, dyddiad, lleoliad, mynychwyr neu ddefnyddiau gwahanol. (Gall yr ymgeisydd ddefnyddio'r un dyddiadur â 4.2)

Ar gyfer **4.6** mae angen i'r ymgeisydd gofnodi **dau** newid yn y system ddyddiadur naill ai â llaw neu'n electronig. (Gall yr ymgeisydd ddefnyddio'r un dyddiadur â 4.2)

Ar gyfer **4.7** mae angen i'r ymgeisydd ddangos y **ddau** newid hyn wrth gyfathrebu â'r rhai sy'n cael eu heffeithio. Gall hyn gynnwys cyfathrebu trwy e-bost, nodyn, ffôn, memo, ar lafar mewn cyfarfod, galwad ffôn neu gyfathrebu wyneb yn wyneb. (Gall yr ymgeisydd ddefnyddio'r un dyddiadur â 4.2)

Ar gyfer **4.8** mae angen i'r ymgeisydd wneud yn siŵr bod y dyddiadur yn cael ei gadw'n gyfredol a lle y bo modd ddefnyddio systemau llaw ac electronig. Gall hyn gynnwys tudalennau 'cyn ac ar ôl' yn dangos diweddariadau wedi'u cwblhau.

Ar gyfer **4.9** mae angen i'r ymgeisydd ddangos sut mae diogelwch y system ddyddiadur wedi'i chynnal ar systemau dyddiadur llaw ac electronig lle y bo modd. Dylai hyn gynnwys pwy sydd yn gallu cyrchu'r system ddyddiadur, a ydy hi wedi'i diogelu gan gyfrinair ar gyfer systemau dyddiadur electronig neu wedi'i chloi i ffwrdd am systemau dyddiadur electronig, ydy systemau dyddiadur electronig yn rhai 'darllen yn unig' a sut mae'r wybodaeth wedi'i storio.

## Casglu dystiolaeth

Rhaid i'r dystiolaeth ddangos bod yr ymgeisydd wedi bodloni'r meini prawf asesu'n ddigonol.

Canlyniad	Ffurfiâu posibl o dystiolaeth
1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 4.4	Ateb ysgrifenedig Aseiniad Trafodaeth Cwestiwn/Ateb ar enghreifftiau o waith a wnaed gan ymgeisydd Llyfr gwaith
4.1, 4.2, 4.3, 4.5, 4.6 4.7 4.8 4.9	Arsylwi ar berfformiad wedi'i gefnogi gan: Cynhyrchion gwaith <i>e.e. cofnodion cyfarfodydd, tudalennau dyddiadur llaw neu electronig e-byst, nodiadau, memos, 'rhestrau pethau i'w gwneud', cyfathrebiadau'n cadarnhau cofnodion a newidiadau dyddiadur.</i> Tystiolaeth tystion yn cadarnhau gweithgaredd yr ymgeisydd neu gadarnhad o gyfathrebiad llafar/wyneb yn wyneb. Datganiad ysgrifenedig gan yr ymgeisydd yn disgrifio perfformiad sydd wedi digwydd a'i gadarnhau gan berson dibynadwy yn y gweithle neu athro. Adolygu Cynnydd Gwerthusiadau Ffotograffau

Gellir defnyddio holi i lenwi unrhyw fylchau yn y dystiolaeth asesu.

### Adnoddau pellach:

Gallai'r ymgeisydd gadw tabl i ddangos sut maen nhw wedi rheoli system ddyddiadur gan ddangos blaenoriaethu, problemau sydd wedi digwydd, cyfathrebu sydd wedi'i weithredu a newidiadau a ddiweddarwyd o'r cychwyn i'r diwedd. Caiff hyn ei gefnogi gan dystiolaeth cynnyrch sy'n aros yn y gweithle ac sy'n cael ei weld gan yr aseswr. Dylai'r tabl dyddiadur gael ei gadarnhau gan berson dibynadwy yn y gweithle neu athro.

Gallai arsylwi ar dâp fideo gael ei ddefnyddio hefyd gan ddangos yr ymgeisydd yn cynllunio, cywain a rheoli systemau dyddiadur.

## Uned 207

## Casglu a storio gwybodaeth

Lefel: 2

Gwerth credydau: 3

Rhif NDAQ: H/600/4989

### Nod yr Uned

Mae'r uned hon yn cwmpasu'r wybodaeth a'r ddealltwriaeth sydd eu hangen ar ddysgwyr i gasglu a storio gwybodaeth gan ddefnyddio systemau llaw ac electronig. Mae hi hefyd yn cwmpasu cymhwysiad o'r wybodaeth a'r ddealltwriaeth hon.

### Canlyniadau dysgu

Mae **tri** chanlyniad dysgu gan yr uned hon. Bydd y dysgwr yn gallu:

1. Deall systemau storio gwybodaeth
2. Gwybod sut i gasglu a storio gwybodaeth
3. Gallu casglu a storio gwybodaeth

### Oriau dysgu dan arweiniad

Argymhellir bod **20** o oriau'n cael eu priodoli i'r uned hon. Gall hyn fod yn llawn-amser neu'n rhan-amser.

### Manylion y berthynas rhwng yr uned â safonau galwedigaethol cenedlaethol perthnasol

Mae'r uned hon wedi'i chysylltu â Lefel 2 NVQ mewn Busnes a Gweinyddu.

### Asesu a graddio

Caiff yr uned hon ei hasesu trwy bortffolio ymgeisydd yn unig, gyda gradd llwyddo'n unig. Mae modd casglu tystiolaeth ar gyfer y portffolio naill ai mewn gweithle iawn neu mewn amgylchedd gweithio realistig (gweler adran 4.2).



# Uned 207 Casglu a storio gwybodaeth

## Meini prawf asesu a gofynion tystiolaeth

### Canlyniad 1 Deall systemau storio gwybodaeth

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. esbonio pam mae hi'n bwysig casglu a storio gwybodaeth yn ôl y cais
2. disgrifio gwahanol fathau o systemau gwybodaeth a'u prif nodweddion o ran storio gwybodaeth
3. disgrifio gofynion cyfreithiol a rhai'r sefydliad ar gasglu a storio gwybodaeth.

### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **1.1** dylai'r ymgeisydd wybod bod gwrandio neu ddarllen y wybodaeth yn ofalus yn osgoi casglu a storio'r wybodaeth anghywir, ac yn arbed amser ac adnoddau.

Ar gyfer **1.2** dylai'r ymgeisydd wybod am amrywiaeth o wahanol fathau o storio ar gyfer gwybodaeth papur ac electronig. Dyma systemau papur y dylai'r ymgeisydd fod yn ymwybodol ohonyn nhw: systemau ffeilio fertigol, llorweddol, ochrol neu fynegeion cardiau. Gallai systemau electronig gynnwys gwybodaeth wedi'i storio ar CD Rom, gwybodaeth ar gronfa ddata gyfrifiadurol y cwmni, neu systemau sy'n trosi data papur yn ddelweddau cyfrifiadurol sydd wedyn yn cael eu storio ar gronfa ddata wybodaeth y cwmni. Rhaid i'r ymgeisydd esbonio o leiaf **ddwy** system am bob un.

Ar gyfer **1.3** rhaid i'r ymgeisydd allu amlinellu **wyth** prif egwyddor Y Ddeddf Gwarchod Data ac esbonio'r cyfnodau cadw statudol am wybodaeth allweddol y mae eu sefydliad yn ei chadw.

### Canlyniad 2 Gwybod sut i gasglu a storio gwybodaeth

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. amlinellu pam mae hi'n bwysig cadarnhau gwybodaeth i'w chasglu a'i storio
2. disgrifio'r dulliau y gallan nhw eu defnyddio i gasglu'r wybodaeth angenrheidiol
3. disgrifio'r gweithdrefnau y dylen nhw eu dilyn i gyrchu gwahanol systemau gwybodaeth
4. disgrifio'r gweithdrefnau y dylen nhw eu dilyn i storio gwybodaeth mewn gwahanol fathau o systemau
5. amlinellu pam mae hi'n bwysig gwneud yn siŵr bod gwybodaeth yn gywir
6. nodi problemau sy'n gallu digwydd gyda chasglu a storio gwybodaeth
7. disgrifio sut i ddelio â phroblemau'n ymwneud â chasglu a storio gwybodaeth.

### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **2.1** rhaid i'r ymgeisydd amlinellu pam mae hi'n bwysig cadarnhau pa wybodaeth sydd i'w chasglu, ble caiff ei storio a phwy sy'n cadw'r wybodaeth, gan roi enghraifft o ganlyniadau peidio â gwneud hyn.

Ar gyfer **2.2** dylai'r ymgeisydd wybod sut i ganfod y wybodaeth, gan bwy a ble i ddod o hyd iddi. Os na allan nhw ddod o hyd i'r wybodaeth, mae angen iddyn nhw wybod pa weithdrefn i'w dilyn er mwyn dod o hyd iddi.

Ar gyfer **2.3** rhaid i'r ymgeisydd esbonio gweithdrefnau eu sefydliad ar gyfer cyrchu systemau gwybodaeth llaw a/neu electronig. Er enghraifft, efallai na fydd ganddyn nhw hawl ond i gyrchu ffeiliau penodol ac efallai ganiatâd i ddarllen ffeiliau yn hytrach nag agor a golygu.

Ar gyfer **2.4** rhaid i'r ymgeisydd esbonio gweithdrefnau eu sefydliad ar gyfer storio gwybodaeth mewn systemau gwybodaeth llaw a/neu electronig. Er enghraifft, wedi'i storio yn ôl terfyn amser, wedi'i gofnodi'n ôl y wyddor, yn ôl rhif, yn gronolegol ac ati.

Ar gyfer **2.5** rhaid i'r ymgeisydd fod yn ymwybodol bod gwybodaeth anghywir yn mynd i wastraffu amser i'r ymgeisydd ac i'r person sy'n gofyn i'r dasg gael ei gwneud. Rhaid iddyn nhw nodi pam mae rhaid i'r wybodaeth sy'n cael ei chasglu a'i storio fod yn gywir.

Ar gyfer **2.6** rhaid i'r ymgeisydd esbonio o leiaf **dair** problem. Gallai problemau gynnwys methiant i leoli'r ffeil electronig neu law, gwybodaeth anghyflawn wedi'i ffeilio, methiant i gyrchu'r system, gwybodaeth wedi'i difetha neu ei harchifo.

Ar gyfer **2.7** rhaid i'r ymgeisydd allu esbonio **tair** ffordd o ddatrys problemau. Er enghraifft, edrych mewn manau amlwg, gofyn i rywun arall neu weld a yw wedi'i ffeilio yn y lle anghywir (e.e. wedi'i ffeilio yn ôl enw cyntaf yn lle cyfenw). Fel arall, os yw ffeiliau'n mynd ar goll yn gyson gall fod problem gyda'r system, ac os yw hyn yn wir rhaid i'r ymgeisydd fod yn ymwybodol bod angen rhoi gwybod.

### **Canlyniad 3      Gallu casglu a storio gwybodaeth**

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. adnabod a chasglu gwybodaeth sydd ei hangen
2. dilyn gweithdrefnau a gytunwyd a deddfwriaeth i gynnal diogelwch a chyfrinachedd
3. storio gwybodaeth yn gywir mewn manau wedi'u cymeradwyo.

### **Meini prawf wedi'u hesbonio**

Ar gyfer **3.1** rhaid i'r ymgeisydd allu dangos o leiaf **bedwar** achlysur y maen nhw wedi nodi'n gywir a chasglu'r wybodaeth roedd angen iddyn nhw'i chael.

Ar gyfer **3.2** rhaid i'r ymgeisydd ddangos ym mhob un o'r **pedwar** achlysur yn 3.1 eu bod wedi dilyn gweithdrefnau eu sefydliad i gynnal diogelwch a chyfrinachedd yn ogystal â'r Ddeddf Gwarchod Data. Er enghraifft cloi a dat-gloi eu cyfrifiadur i gadw gwybodaeth electronig yn ddiogel, ail-gloi cabinet ffeilio a dychwelyd yr allwedd i'w lle cywir (os yw hyn yn bodloni gweithdrefnau'r cwmni), storio gwybodaeth gyfrinachol nad ydyn nhw'n gweithio arni ar hyn o bryd mewn drôr neu gadw gwybodaeth sensitif o'r golwg i ffwrdd o'u desg am unrhyw gyfnod o amser. Gall gweithdrefnau fod yn gyfathrebu llafar, wyneb yn wyneb neu'n gyfathrebu ysgrifenedig.

Ar gyfer **3.3** rhaid i'r ymgeisydd ddangos ar bob un o'r pedwar achlysur eu bod wedi dilyn gweithdrefnau eu sefydliad i storio gwybodaeth yn gywir naill ai â llaw neu'n electronig.

## Casglu tystiolaeth

Rhaid i'r dystiolaeth ddangos bod yr ymgeisydd wedi bodloni'r meini prawf asesu'n ddigonol.

---

### Canlyniad

### Ffuriau posibl o dystiolaeth

---

**1 a 2**

Datganiad gan yr ymgeisydd i esbonio ei ddealltwriaeth o'r Ddeddf Gwarchod Data, polisi eu sefydliad ar ddiogelwch a chyfrinachedd gwybodaeth a sut maen nhw'n cydymffurfio â'r egwyddorion wrth gyflawni eu rôl gwaith eu hunain.

Holi

Trafodaeth wedi'i chynllunio'n dda

---

**3**

Arsylwi'r ymgeisydd yn cadarnhau manylion tasg yna casglu a storio gwybodaeth yn gywir.

Dyddiadur o dasgau maen nhw wedi eu cwblhau'n gywir dros gyfnod o amser

Tystiolaeth tystion

Trafodaeth wedi'i chynllunio'n dda gyda'r ymgeisydd gan roi enghreifftiau o ddogfennau y maen nhw wedi'u casglu a'u storio.

Cynhyrchion gwaith e.e. tudalennau dyddiadur, rhestrau tasgau, printiau sgrin o systemau storio electronig.

Dylai tystiolaeth o gynhyrchion cyfrinachol gael ei gweld a'i chadarnhau gan yr aseswr, ei lleoliad wedi'i chyfeirnoddi a dylai aros yn y gweithle.

---

### Adnoddau pellach:

Mae modd cael gwybodaeth gyfredol ar y Ddeddf Gwarchod Data ar wefan y Comisiynydd Gwybodaeth [www.ico.gov.uk](http://www.ico.gov.uk)

## Uned 208

## Adalw gwybodaeth

Lefel: 2

Gwerth credydau: 2

Rhif NDAQ: Y/600/4990

### Nod yr Uned

Mae'r uned hon yn cwmpasu'r wybodaeth a'r ddealltwriaeth sydd eu hangen ar ddysgwyr i leoli ac adalw gwybodaeth gan ddefnyddio systemau llaw ac electronig. Mae hi hefyd yn cwmpasu cymhwysiad o'r wybodaeth a'r ddealltwriaeth hon.

### Canlyniadau dysgu

Mae **tri** chanlyniad dysgu gan yr uned hon. Bydd y dysgwr yn gallu:

1. Deall systemau adalw gwybodaeth
2. Gwybod sut i adalw a darparu gwybodaeth
3. Gallu adalw a darparu gwybodaeth

### Oriau dysgu dan arweiniad

Argymhellir bod **13** o oriau'n cael eu priodoli i'r uned hon. Gall hyn fod yn llawn-amser neu'n rhan-amser.

### Manylion y berthynas rhwng yr uned â safonau galwedigaethol cenedlaethol perthnasol

Mae'r uned hon wedi'i chysylltu â Lefel 2 NVQ mewn Busnes a Gweinyddu.

### Asesu a graddio

Caiff yr uned hon ei hasesu trwy bortffolio ymgeisydd yn unig, gyda gradd llwyddo'n unig. Mae modd casglu tystiolaeth ar gyfer y portffolio naill ai mewn gweithle iawn neu mewn amgylchedd gweithio realistig (gweler adran 4.2).

# Uned 208 Adalw gwybodaeth

## Meini prawf asesu a gofynion tystiolaeth

### Canlyniad 1 Deall systemau adalw gwybodaeth

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. esbonio pam mae angen adalw gwybodaeth
2. disgrifio gwahanol fathau o systemau gwybodaeth a'u prif nodweddion o ran adalw gwybodaeth
3. disgrifio'r gofynion cyfreithiol a rhai's sefydliad sy'n cwmpasu diogelwch a chyfrinachedd mewn perthynas ag adalw gwybodaeth.

### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **1.1** rhaid i'r ymgeisydd esbonio gan roi o leiaf **dair** enghraifft o pam mae angen i'r wybodaeth gael ei hadalw e.e. pryd mae angen gwneud addasiadau, i ychwanegu gwybodaeth, i adolygu neu i gyfeirio at ddata a gofnodwyd o'r blaen neu i drosglwyddo'r wybodaeth i berson arall, i ddatrys ymholiad ac ati.

Ar gyfer **1.2** rhaid i'r ymgeisydd ddisgrifio o leiaf **dri** gwahanol fath o systemau gwybodaeth a sut caiff gwybodaeth ei hadalw o bob un e.e. cronfeydd data cyfrifiadur, ffeiliau papur, CD Rom, mynegeion, taenlenni, ffeiliau lifer.

Ar gyfer **1.3** mae angen i'r ymgeisydd ddisgrifio gofynion cyfrinachedd a diogelwch eu sefydliad ar gyfer adalw gwybodaeth gan ddisgrifio'n gryno'r canllawiau cyfreithiol i'w dilyn o dan y Ddeddf Gwarchod Data 1988/ Rhyddid Gwybodaeth.

### Canlyniad 2 Gwybod sut i adalw a darparu gwybodaeth

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. amlinellu pam mae hi'n bwysig cadarnhau gwybodaeth i'w hadalw
2. disgrifio'r gweithdrefnau y dylen nhw eu dilyn i gyrchu gwahanol systemau gwybodaeth
3. disgrifio'r dulliau maen nhw'n gallu eu defnyddio i adalw gwybodaeth mewn gwahanol systemau gwybodaeth
4. disgrifio'r problemau sy'n gallu digwydd gydag adalw gwybodaeth
5. disgrifio sut i ddelio â phroblemau sy'n gallu digwydd wrth adalw gwybodaeth
6. amlinellu pam mae hi'n bwysig rhoi gwybodaeth yn y fformat sydd ei angen ac o fewn amserlenni cytunedig.

### Meini prawf wedi'u hesbonio

Ar gyfer **2.1** mae angen i'r ymgeiswyr amlinellu rhesymau pam byddai angen iddyn nhw gadarnhau pa wybodaeth sydd i'w hadalw e.e. beth sydd ei hangen, gan bwyr y mae ei hangen a phryd mae ei hangen.

Ar gyfer **2.2** mae angen i'r ymgeiswyr ddisgrifio'r gweithdrefnau y byddai angen iddyn nhw eu dilyn er mwyn cyrchu'r gwahanol systemau gwybodaeth a amlinellwyd yn 1.2 e.e. oes angen caniatâd i gyrchu'r systemau gwybodaeth, oes rhaid dychwelyd y wybodaeth erbyn terfyn amser, oes rhaid logio ei symud?

Ar gyfer **2.3** mae angen i'r ymgeiswyr ddisgrifio'r dulliau y bydden nhw'n eu defnyddio i adalw gwybodaeth o'r systemau gwybodaeth a roddwyd yn 2.2.

Ar gyfer **2.4** mae angen i'r ymgeiswyr ddisgrifio gwahanol broblemau a all ddigwydd wrth adael gwybodaeth e.e. dogfennau wedi'u cam-ffeilio, gwybodaeth heb ei lleoli lle y dylai neu wybodaeth anghyflawn.

Ar gyfer **2.5** mae angen i'r ymgeiswyr ddisgrifio sut bydden nhw'n delio â'r problemau a restrwyd yn 2.4 e.e. i bwy bydden nhw'n rhoi gwybod am y broblem a pha gamau dylid eu cymryd i ddatrys y problemau.

Ar gyfer **2.6** mae angen i'r ymgeiswyr amlinellu pam mae hi'n bwysig darparu gwybodaeth ar y fformat gofynnol ac o fewn graddfeydd amser a gytunwyd e.e. fel ei fod yn cwrdd ag anghenion y person sy'n gofyn amdano, dangos eu gallu i weithio'n effeithlon, yn effeithiol a dilyn cyfarwyddiadau.

### **Canlyniad 3      Gallu adalw a darparu gwybodaeth**

Mae'r dysgwyr yn gallu:

1. cadarnhau gwybodaeth i'w hadalw
2. cydymffurfio â gweithdrefnau a deddfwriaeth ar gyfer cyrchu system wybodaeth
3. lleoli ac adalw'r wybodaeth sydd ei hangen
4. nodi problemau gydag adalw gwybodaeth
5. rhoi gwybod am broblemau gydag adalw gwybodaeth
6. darparu gwybodaeth ar y fformat a gytunwyd ac o fewn graddfeydd amser a gytunwyd.

### **Meini prawf wedi'u hesbonio**

Ar gyfer **3.1** rhaid i'r ymgeiswyr gadarnhau'r wybodaeth i'w hadalw ar **bedwar** achlysur gwahanol gyda'r person sy'n gofyn amdani. Gallai hyn gael ei gadarnhau ar lafar, wyneb yn wyneb neu'n ysgrifenedig.

Ar gyfer **3.2** rhaid i'r ymgeiswyr ddangos sut maen nhw'n cydymffurfio â gweithdrefnau eu sefydliad a deddfwriaeth wrth gyrchu'r system a ddewiswyd ar gyfer y wybodaeth yn 3.1. Os nad oes gweithdrefnau yn eu lle, gellir gofyn cwestiynau 'beth os' i wirio dealltwriaeth.

Ar gyfer **3.3** rhaid i'r ymgeiswyr ddangos sut maen nhw wedi lleoli ac adalw'r wybodaeth y mae ei hangen yn 3.1.

Ar gyfer **3.4** mae angen i'r ymgeiswyr nodi 2 broblem a gafwyd gyda'r wybodaeth a adalwyd yn 3.3. Os nad chafwyd problemau, yna gellid gofyn cwestiynau 'beth os' i gadarnhau cymhwysedd.

Ar gyfer **3.5** mae angen i'r ymgeiswyr roi gwybod am **ddwy** broblem i'r unigolyn cywir yn eu sefydliad. Os nad chafwyd problemau, yna gellid gofyn cwestiynau 'beth os' i gadarnhau cymhwysedd.

Ar gyfer **3.6** rhaid i'r ymgeiswyr ddangos sut maen nhw wedi darparu'r wybodaeth angenrheidiol o fewn yr amser a gytunwyd ac yn y fformat cywir ar o leiaf **ddau** achlysur gwahanol.

## Casglu tystiolaeth

Rhaid i'r dystiolaeth ddangos bod yr ymgeisydd wedi bodloni'r meini prawf asesu'n ddigonol.

<b>Canlyniad</b>	<b>Ffuriau posibl o dystiolaeth</b>
<b>1.1, 1.2, 1.3,</b> <b>2.1, 2.2, 2.3, 2.4,</b> <b>2.5, 2.6</b> <b>3.4, 3.5</b>	Trafodaeth Tystiolaeth tystion Ateb ysgrifenedig Aseiniad Cwestiwn/Ateb Llyfr gwaith
<b>3.1, 3.2, 3.3, 3.4,</b> <b>3.5, 3.6</b>	Arsylwi ar berfformiad wedi'i gefnogi gan:  Trafodaeth Tystiolaeth tystion Cynhyrchion gwaith: e-byst, negeseuon, nodiadau, tudalennau dyddiadur, memos, cofnodion cyfarfodydd, copïau o wybodaeth a adalwyd, ffotograffau, llyfr cofnodi symud gwybodaeth.
Gellir defnyddio holi i lenwi unrhyw fylchau yn y dystiolaeth asesu	

### **Adnoddau pellach:**

Egwyddorion y Ddeddf Gwarchod Data. (Ffynhonnell ico.gov.uk)

Canllawiau ar ddiogelwch a chyfrinachedd gwybodaeth

Polisi a gweithdrefnau'r cwmni ar ddiogelwch a chyfrinachedd gwybodaeth

## 4 Asesu

### 4.1 Crynodeb o ddulliau asesu

Ar gyfer y cymwysterau hyn bydd angen i ymgeiswyr gynhyrchu portffolio o dystiolaeth ar gyfer unedau penodol maen nhw'n gweithio arnyn nhw.

#### Cyfyngiadau amser

Rhaid gosod y cyfyngiadau amser canlynol ar asesu'r cymwysterau hyn:

- Rhaid i ymgeiswyr gael eu hasesu o fewn cyfnod eu cofrestru.

### 4.2 Gofynion tystiolaeth

Rhoddir manylion mathau o dystiolaeth sydd eu hangen ym mhob uned. Bydd yr aseswr yn defnyddio gwahanol ddulliau i asesu perfformiad e.e. arsylwi, gwerthuso cynhyrchion gwaith, tystiolaeth tystion, gofyn cwestiynau, trafodaeth broffesiynol. Dylai asesu effeithlon a holistig gael ei arfer lle bynnag y bo modd e.e. trwy ddefnyddio fideo, trafodaethau wedi'u recordio â sain ac ati.

Fel rhan o'r asesu ar gyfer y cymwysterau hyn, bydd rhaid i ymgeiswyr allu cyrchu man/lleoliad gwaith neu amgylchedd gweithio realistig i gyflawni'r unedau Busnes a Gweinyddu. **Ni** chaniateir efelychiad.

#### Amgylcheddau gweithio realistig.

Lle mae ymgeisydd mewn amgylchedd gweithio realistig ac mae'n cynhyrchu tystiolaeth perfformiad yn unol â'r holl amodau canlynol:

- pwysau amser
- problemau gwaith
- atebolrwydd
- amgylchedd swyddfa
- offer i wneud y gwaith.

e.e. dysgwyr mewn swyddfa fodel neu rithiol mewn coleg / canolfan hyfforddi.

Bydd angen i ddilyswyr allanol gael gwybod am amgylcheddau gweithio realistig ar sail unigol cyn y gall unrhyw asesu ddigwydd.

### 4.3 Ffurflenni cofnodi

Mae City & Guilds wedi datblygu set o *Ffurflenni Cofnodi N/SVQ* gan gynnwys enghreifftiau o ffurflenni wedi'u cwblhau, ar gyfer canolfannau newydd a rhai sy'n bod, y gellir eu defnyddio ar gyfer y cymwysterau hyn.

**Mae'r ffurflenni Cofnodi N/SVQ** ar gael ar wefan City & Guilds.

Er y disgwylir y bydd canolfannau newydd yn defnyddio'r ffurflenni hyn, gall canolfannau ddyfeisio neu deilwra ffurflenni amgen, y mae'n rhaid i'r dilysydd allanol eu cymeradwyo i'w defnyddio, cyn y cân nhw eu defnyddio gan yr ymgeiswyr a'r aseswyr yn y ganolfan.

Mae fersiynau addasadwy (MS Word) ar gael o wefan City & Guilds.



## 5 Cynllunio a chyflwyno cyrsiau

### 5.1 Aseiad cychwynnol ac ymsefydlu

Bydd angen i ganolfannau wneud aseiad cychwynnol o bob ymgeisydd cyn iddyn nhw ddechrau ar eu rhaglen er mwyn sicrhau eu bod yn cael eu cofrestru ar gyfer y math a'r lefel briodol o gymhwyster.

Dylai'r aseiad cychwynnol adnabod:

- unrhyw anghenion hyfforddi penodol sydd gan yr ymgeiswyr, a'r gefnogaeth a'r arweiniad y gall fod eu hangen arnynt wrth weithio tuag at eu cymhwyster. Cyfeirir at hyn weithiau fel profi diagnostig.
- unrhyw unedau y mae'r ymgeiswyr eisoes wedi'u cwblhau, neu gredyd y maen nhw wedi'u gasglu sy'n berthnasol i'r cymhwyster y maen nhw ar fin ei gychwyn.

Mae City & Guilds yn argymhell bod canolfannau yn darparu rhaglen ymsefydlu er mwyn sicrhau bod yr ymgeisydd yn deall gofynion y cymhwyster(cymwysterau) y byddant yn gweithio tuag ato, eu cyfrifoldebau fel ymgeisydd, a chyfrifoldebau'r ganolfan. Gall fod yn ddefnyddiol cofnodi'r wybodaeth ar gytundeb dysgu.

## 5 Cynllunio a chyflwyno cyrsiau

### 5.2 Strategaethau cyflwyno Argymelledig

Dylai staff y Ganolfan ymgysgu â strwythur, cynllun a gofynion asesu'r cymhwyster cyn cynllunio rhaglen cwrs.

Gall canolfannau ddylunio rhaglenni cwrs astudio mewn modd sy'n:

- cwrdd orau ag anghenion a gallu eu hymgeiswyr
- bodloni gofynion y cymwysterau.

Yn benodol, dylai staff ystyried y sgiliau a'r wybodaeth sy'n berthnasol i'r Safonau Galwedigaethol Cenedlaethol.

Mae City & Guilds yn argymhell bod canolfannau'n rhoi sylw i'r cwricwlwm ehangach, lle bo hynny'n briodol, wrth gynllunio a chyflwyno'r cwrs. Dylai canolfannau hefyd ystyried cysylltiadau â'r Safonau Galwedigaethol Cenedlaethol, Sgiliau Allweddol / Craidd a chymwysterau cysylltiedig eraill.

Efallai y bydd canolfannau yn dymuno cynnwys pynciau fel rhan o raglen y cwrs na fydd yn cael eu hasesu drwy gyfrwng y cymwysterau.

## Appendix 1    Enghreifftiau o ffurflenni

### Uned 204 Gwahaniaethau rhwng adnoddau a chyfarpar – templed enghreifftiol

<b>Tasg Weinyddol</b>	<b>Adnoddau</b>	<b><i>Cyfarpar</i></b>
<b>Lamineiddio</b>		
<b>Ffacio</b>		
<b>Llungopïo</b>		
<b><i>Ffeilio</i></b>		

**Uned 203 Dalen Log Galwad Ffôn – templed enghreifftiol**

	<b>Pwrpas yr alwad (Meini prawf 4.1)</b>	<b>Enw cyswllt</b>	<b>Rhif cyswllt</b>	<b>Canlyniad galwad (Meini prawf 4.3)</b>
<b>1</b>				
<b>2</b>				
<b>3</b>				
<b>4</b>				
<b>5</b>				
<b>6</b>				

**Uned 203 Dalen Log Neges Ffôn – templed enghreifftiol**

	<b>Enw cyswllt</b>	<b>Rhif cyswllt</b>	<b>Dyddiad</b>	<b>Amser</b>	<b>Neges i</b>	<b>Manylion y neges</b>
<b>1</b>						
<b>2</b>						
<b>3</b>						
<b>4</b>						
<b>5</b>						
<b>6</b>						

## Appendix 2 Ffynonellau gwybodaeth gyffredinol

Mae'r dogfennau canlynol yn cynnwys gwybodaeth hanfodol i ganolfannau sy'n cyflwyno cymwysterau City & Guilds. Dylid cyfeirio atynt y cyd â'r llawlyfr hwn. I lawrlwytho'r dogfennau ac i ddod o hyd i ddogfennau defnyddiol eraill, ewch i **dudalen hafan Canolfannau a Darparwyr Hyfforddiant** ar [www.cityandguilds.com](http://www.cityandguilds.com).

**Mae Darparu cymwysterau City & Guilds - canllaw i gymeradwyo cymwysterau** yn cynnwys gwybodaeth fanwl am y prosesau y mae'n rhaid eu dilyn a'r gofynion y mae'n rhaid eu bodloni er mwyn i ganolfan gael statws 'canolfan gymeradwy' neu gynnig cymhwyster penodol. Yn benodol, mae'r ddogfen yn cynnwys adrannau ar:

- Y ganolfan a ffurflenni a phroses cymeradwyo cymhwyster
- Asesu, dilysu a rolau arholiad yn y ganolfan
- Cofrestru ac ardystio ymgeiswyr
- Diffyg cydymffurfio
- Cwynion ac apeliadau
- Cyfleoedd Cyfartal
- Gwarchod data
- Cwestiynau cyffredin.

Mae **Sicrhau Ansawdd** yn cynnwys y wybodaeth ddiweddaraf ac esiamplau o arfer da ar gyfer materion asesu a pholisi City & Guilds. Yn benodol, mae'r ddogfen yn cynnwys gwybodaeth ar:

- Systemau rheoli
- Cynnal cofnodion
- Asesu
- Dilysu mewnol a sicrhau ansawdd
- Dilysu allanol.

Mae **Mynediad i Asesu a Chymwysterau** yn rhoi manylion llawn y trefniadau y gellir eu gwneud i hwyluso mynediad i asesiadau a chymwysterau ar gyfer ymgeiswyr sy'n gymwys ar gyfer addasiadau wrth asesu.

Mae **tudalen hafan** canolfannau gwefan City & Guilds hefyd yn cynnwys gwybodaeth ddefnyddiol ar bethau fel:

- **Walled Garden**  
Sut i gofrestru ac ardystio ymgeiswyr ar-lein
- **Fframwaith Cymwysterau a Chredydau (QCF)**  
Mae'n cynnwys canllaw cyffredinol am y QCF a sut y bydd cymwysterau'n newid, yn ogystal â gwybodaeth am y systemau TG sydd eu hangen a Chwestiynau Cyffredin
- **Digwyddiadau**  
Mae'n cynnwys dyddiadau a gwybodaeth am ddigwyddiadau diweddaraf y Ganolfan
- **Asesu ar-lein**  
Mae'n cynnwys gwybodaeth ar sut i gofrestru am asesiadau GOLA.

City & Guilds  
Sgiliau ar gyfer dyfodol mwy disglair  
[www.cityandguilds.com](http://www.cityandguilds.com)



## Cysylltiadau defnyddiol

Math	Cyswllt	Ymholiad
Dysgwyr y D.U.	FFÔN: +44 (0)20 7294 2800 E-BOST: learnersupport@cityandguilds.com	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gwybodaeth gyffredinol ar y cymhwyster</li> </ul>
Dysgwyr rhyngwladol	FFÔN: +44 (0)20 7294 2885 FFACS: +44 (0)20 7294 2413 E-BOST: intcg@cityandguilds.com	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gwybodaeth gyffredinol ar y cymhwyster</li> </ul>
Canolfannau	FFÔN: +44 (0)20 7294 2787 FFACS: +44 (0)20 7294 2413 E-BOST: centresupport@cityandguilds.com	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ceisiadau arholiad</li> <li>Cofrestru/ymrestru</li> <li>Tystysgrifau</li> <li>Anfonebau</li> <li>Deunyddiau arholiad hwyr neu ar goll</li> <li>Adroddiadau rhestri enwau</li> <li>Canlyniadau</li> </ul>
Cymwysterau pwnc unigol	FFÔN: +44 (0)20 7294 8080 FFACS: +44 (0)20 7294 2413 FFACS: +44 (0)20 7294 2404 (ffurflenni BB) E-BOST: singlesubjects@cityandguilds.com	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ceisiadau arholiad</li> <li>Canlyniadau</li> <li>Ardystio</li> <li>Deunyddiau arholiad hwyr neu ar goll</li> <li>Papurau arholiad anghywir</li> <li>Cais am ffurflenni (BB, canlyniadau ceisiadau)</li> <li>Newid dyddiad ac amser arholiad</li> </ul>
Dyfarniadau rhyngwladol	FFÔN: +44 (0)20 7294 2885 FFACS: +44 (0)20 7294 2413 E-BOST: intops@cityandguilds.com	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canlyniadau</li> <li>Ceisiadau</li> <li>Ymrestruadau</li> <li>Anfonebau</li> <li>Deunyddiau arholiad hwyr neu ar goll</li> <li>Adroddiadau rhestri enwau</li> </ul>
Walled Garden	FFÔN: +44 (0)20 7294 2840 FFACS: +44 (0)20 7294 2405 E-BOST: walledgarden@cityandguilds.com	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ailgyhoeddi cyfrinair neu enw defnyddiwr</li> <li>Problemau technegol</li> <li>Ceisiadau</li> <li>Canlyniadau</li> <li>GOLA</li> <li>Llywio</li> <li>Problemau defnyddiwr/ dewisiadau dewislen</li> </ul>
Cyflogwr	FFÔN: +44 (0)121 503 8993 E-BOST: business_unit@cityandguilds.com	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atebion cyflogwyr</li> <li>Mapio</li> <li>Achredu</li> <li>Sgiliau datblygu</li> <li>Ymgynghori</li> </ul>
Cyhoeddiadau	FFÔN: +44 (0)20 7294 2850 FFACS: +44 (0)20 7294 3387	<ul style="list-style-type: none"> <li>Llyfrau log</li> <li>Dogfennau'r ganolfan</li> <li>Ffurflenni</li> <li>Llenyddiaeth am ddim</li> </ul>

Os oes gennych gŵyn neu unrhyw awgrym i wella unrhyw un o wasanaethau City & Guilds, e-bostiwch: [feedbackandcomplaints@cityandguilds.com](mailto:feedbackandcomplaints@cityandguilds.com)



---

**Cyhoeddwyd gan City & Guilds**  
**1 Giltspur Street**  
**Llundain**  
**EC1A 9DD**  
**FFÔN +44 (0)20 7294 2800**  
**FFACS +44 (0)20 7294 2400**  
**[www.cityandguilds.com](http://www.cityandguilds.com)**

**Mae City & Guilds yn elusen gofrestredig**  
**a sefydlwyd i hyrwyddo addysg a**  
**hyfforddiant**

**QH441801**

---

---