CBAC Lefel 1/Lefel 2 TAAU Adwerthu a Gwasanaeth Cwsmeriaid

Manyleb Ddrafft

I'w addysgu o fis Medi 2027
Dyfarniad Cyntaf 2029

Manyleb DRAFFT yw hon. Felly, dylai canolfannau ddisgwyl rhai newidiadau yn y fersiwn derfynol a gyhoeddir ym mis Medi 2026.

DRAFFT

Teitl y cymhwyster	CBAC Lefel 1/Lefel 2 TAAU Adwerthu a Gwasanaeth Cwsmeriaid
Amcanion y cymhwyster	Cyflwyno gwybodaeth a sgiliau ymarferol sector-benodol i ddysgwyr sy'n eu paratoi ar gyfer astudiaeth bellach neu brentisiaethau, gan feithrin datblygiad personol ac ymgysylltu drwy ddysgu cymhwysol.
Cod Cymhwyster CBAC	
Rhif QiW	
Grwpiau oedran cymeradwy	14-16, 16-19, 19+
Addysgu am y tro cyntaf	Medi 2027
Ardystio am y tro cyntaf	Haf 2029

Fersiwn	Disgrifiad	Dyddiad
Gall ein manylebau newid dros amser. Bydd CBAC yn rhoi gwybod i ganolfannau am unrhyw ddiwygiadau a bydd y fersiwn diweddaraf o'r fanyleb ar y wefan bob amser.		

Mae'r fanyleb hon yn bodloni gofynion y dogfennau rheoleiddio canlynol a gyhoeddwyd gan Cymwysterau Cymru:

- Meini Prawf Cymeradwyo Cymwysterau TAAU sy'n nodi'r gofynion ar gyfer cymwysterau TAAU a gymeradwywyd i'w haddysgu gyntaf o fis Medi 2027 a thu hwnt.
- Amodau Cydnabod Safonol sy'n cynnwys y rheolau y mae'n rhaid i bob corff dyfarnu a'u cymwysterau eu bodloni wrth gynnig cymwysterau i ddysgwyr yng Nghymru.

Hawlfraint
© WJEC CBAC Limited 2026.

Grymuso dysgwyr, cefnogi athrawon

Fel corff dyfarnu mwyaf Cymru, mae gennym fwy na 75 mlynedd o brofiad yn cyflwyno cymwysterau o safon y gellir ymddiried ynddynt ac yn cefnogi dysgwyr, addysgwyr, a chyflogwyr ledled Cymru.

Rydym yn darparu amrywiaeth eang o gymwysterau dwyieithog sy'n hygyrch, deniadol, ac wedi'u cynllunio i fodloni anghenion dysgwyr heddiw.

I ategu ein cymwysterau mae gennym dimau pynciol arbenigol, adnoddau o safon uchel, a chefnogaeth arbenigol, ymatebol. Y cydweithio agos ag ysgolion, colegau, consortia rhanbarthol, arbenigwyr sector a Cymwysterau Cymru sy'n llywio ac yn llunio ein gwaith.

Ni yw'r unig gorff dyfarnu sy'n cynnig cymwysterau ym mhob cyfres o'r hyn sydd ar gael fel Cymwysterau Cenedlaethol 14-16. Rydym yn falch iawn felly o fod â rôl allweddol yn cefnogi dyhead Llywodraeth Cymru i wneud addysg yng Nghymru yn rhywbeth y gall y genedl fod yn falch ohono. Mae'n ymrwymiad gennym i helpu pob dysgwr i gyflawni ei botensial ac i symud ymlaen yn hyderus.

Deniadol, ymarferol, ac wedi'u hadeiladu ar gyfer cynnydd

Mae ein cymwysterau Tystysgrif Alwedigaethol Addysg Uwchradd (TAAU) wedi'u cynllunio i ysbrydoli a chefnogi dysgwyr 14-16 oed, gan gynnig rhaglen dros ddwy flynedd sy'n hygyrch, deniadol, ac wedi'i gwreiddio mewn dysgu yn y byd go iawn. Gyda phwyslais cryf ar weithgareddau a phrofiad ymarferol, mae'r cymwysterau hyn yn helpu dysgwyr i feithrin hyder, datblygu sgiliau hanfodol, a chyflawni llwyddiant ystyrlon.

Mae cymwysterau TAAU yn unedol, gan ganiatáu i ddysgwyr gwblhau rhai asesiadau ym Mlwyddyn 10 ac eraill ym Mlwyddyn 11. Gyda'r hyblygrwydd hwn, mae'n bosibl gwneud cynnydd cyson, mae llai o bwysau asesu, ac mae'r dysgwyr yn cael y cyfle i ddangos yr hyn maen nhw'n ei gyflawni drwy gydol y cwrs. Ar gyfer ein cymwysterau TAAU, mae asesiadau allanol wedi'u cynllunio er mwyn asesu gwybodaeth sylfaenol a gellir eu cwblhau tua dechrau'r cwrs, gan roi mwy o amser i ddysgwyr ganolbwyntio ar ddatblygu sgiliau lefel uwch. Mae'r strwythur hwn yn ychwanegu trylwyredd a hygrededd i'r cymhwyster tra'n helpu i leihau llwyth gwaith athrawon.

Oherwydd eu natur gydadferol, mae ein cymwysterau TAAU yn cydnabod y cryfderau sydd gan ddysgwyr ar draws y gwahanol unedau. Gall cyflawniad uchel mewn un maes wrthbwyso perfformiad is mewn maes arall, gan hyrwyddo profiad asesu mwy cynhwysol a chefnogol.

Gyda chynnwys sy'n berthnasol, yn ysgogol ac wedi'i deilwra i anghenion dysgwyr, mae cymwysterau TAAU CBAC yn darparu sylfaen gadarn ar gyfer symud ymlaen i astudio ymhellach ar Lefelau 1 i 3. P'un a yw dysgwyr yn parhau i astudio'r pwnc ai peidio, byddan nhw'n ennill gwybodaeth, dealltwriaeth a sgiliau gwerthfawr, gan deimlo eu bod wedi cyflawni mewn ffordd sy'n eu paratoi ar gyfer bywyd, dysgu a gwaith.

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

Cynnwys

CRYNODEB O'R ASESU 5
1. Cyflwyniad 6
1.1 Pwrpas a nodau 6
1.2 Cwricwlwm i Gymru 7
1.3 Dysgu blaenorol a dilyniant 8
1.4 Oriau Dysgu dan Arweiniad (ODA) a Chyfanswm Amser Cymhwyso (CAC) 8
1.5 Y defnydd o iaith 9
1.6 Cydraddoldeb a mynediad teg 9
2 Unedau 10
2.1 Fformat yr unedau 10
2.2 Sut i ddarllen yr ymhelaethiad 10
2.3 Cynnwys 11
Uned 1 Cyflwyniad i'r Sector Adwerthu a Gwasanaeth Cwsmeriaid 12
Cyfleoedd ar gyfer integreiddio profiadau dysgu sy'n ymwneud â'r byd gwaith 22
Uned 2 Datblygu Sgiliau Gwasanaeth Cwsmeriaid 23
Cyfleoedd ar gyfer integreiddio profiadau dysgu sy'n ymwneud â'r byd gwaith 33
Uned 3 Marchnata a Hyrwyddo Adwerthu 34
Cyfleoedd ar gyfer integreiddio profiadau dysgu sy'n ymwneud â'r byd gwaith 43
3 Asesu 44
3.1 Amcanion asesu a phwysoliadau 44
3.2 Trosolwg o'r asesu 44
3.3 Rheoli'r asesiad di-arholiad 46
3.4 Ailgyflwyno asesiadau di-arholiad 47
3.5 Camymddwyn 48
4 Gwybodaeth dechnegol 49
4.1 Cofrestriadau unedau 49
4.2 Cofrestru ar gyfer y cymhwyster 49
4.3 Graddio ac adrodd yn ôl 50
4.4 Ailsefyll asesiadau unedau 50
4.5 Ailwneud y cymhwyster 50
Atodiad A: Cyfleoedd i ymgorffori elfennau o'r Cwricwlwm i Gymru 52

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

CRYNODEB O'R ASESU

Uned 1: Cyflwyniad i'r Sector Adwerthu a Gwasanaeth Cwsmeriaid **Asesiad allanol (prawf sector): 1 awr** **20% o'r cymhwyster** **50 marc**
Wedi'i osod a'i farcio gan CBAC Ar gael mewn dau fformat: ar bapur ac ar sgrin Cwestiynau dewis lluosog, prawf gwrthrychol ac atebion byr, rhai ohonyn nhw'n seiliedig ar sefyllfaoedd cymhwysol.
Uned 2: Datblygu Sgiliau Gwasanaeth Cwsmeriaid **Asesiad di-arholiad allanol digidol: 4 awr 30 munud** **20% o'r cymhwyster** **60 marc**
I'w gadarnhau
Uned 3: Marchnata a Hyrwyddo Adwerthu **Asesiad di-arholiad: 19 awr** **60% o'r cymhwyster** **90 marc**
Wedi'i osod gan CBAC, ei farcio gan y Ganolfan a'i gymedroli'n allanol gan CBAC. Bydd yr asesiad yn cynnwys pum tasg sy'n seiliedig ar friff yr aseiniad. Bydd yr asesiad ar gael drwy Borth CBAC a bydd yn aros yr un fath drwy gydol oes y fanyleb

Cymhwyster unedol yw hwn.

Nid yw'n cynnwys haenau.

Mae'r cymhwyster yn cynnwys **tair uned**.

Ac eithrio Uned 1, sy'n uned ragarweiniol, nid yw trefn gyflwyno'r ddwy uned arall yn awgrymu unrhyw hierarchaeth. Felly, nid oes yma awgrym o drefn addysgu benodol.

Bydd Uned 1 ar gael am y tro cyntaf ym mis Ionawr 2028 ac yna bydd ar gael yng nghyfres yr haf ac yng nghyfres mis Ionawr bob blwyddyn.

Uned 2 - I'w gadarnhau.

Bydd Uned 3 ar gael am y tro cyntaf ym mis Ionawr 2029 ac yna bydd ar gael yng nghyfres yr haf ac yng nghyfres mis Ionawr bob blwyddyn.

Caiff y cymhwyster ei ddyfarnu am y tro cyntaf yn 2029.

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

1. Cyflwyniad

1.1 Pwrpas a nodau

Mae Tystysgrifau Galwedigaethol Addysg Uwchradd (TAAU) CBAC wedi'u cynllunio i ddiwallu anghenion dysgwyr rhwng 14 ac 16 oed, gan ddarparu profiadau dysgu perthnasol ac ystyrlon sy'n adlewyrchu eu cam datblygiad. Mae'r cymwysterau wedi'u gwreiddio'n gadarn yng nghyd-destun Cymru ac economi Cymru, gan sicrhau bod dysgwyr yn ymgysylltu â chynnwys sy'n ddilys yn lleol ac yn arwyddocaol yn genedlaethol.

Maent yn cynnig cynnwys ac asesiad deniadol a hygyrch sy'n cefnogi datblygu sgiliau ymarferol, gwybodaeth a dealltwriaeth. Drwy gyd-fynd â'r Cwricwlwm i Gymru, mae'r cymwysterau hyn yn cyfrannu at wireddu ei bedwar diben a'i egwyddorion cynnydd, gan helpu dysgwyr i ddod yn uchelgeisiol, yn alluog ac yn barod i ddysgu drwy gydol eu hoes.

Yn ogystal, mae cymwysterau TAAU yn cefnogi dysgwyr i ddatblygu ymwybyddiaeth o gyfleoedd cyflogaeth a llwybrau i astudiaeth ôl-16, gan gynnwys cyrsiau galwedigaethol sy'n arwain at gymhwysedd galwedigaethol. Mae hyn yn sicrhau bod dysgwyr wedi'u paratoi'n dda ar gyfer eu camau nesaf, boed hynny mewn addysg, hyfforddiant, neu fyd gwaith.

Mae TAAU CBAC yn:
- darparu sylfaen eang ar gyfer symud ymlaen i astudiaeth ôl-16, gan gynnwys astudiaeth alwedigaethol ar Lefel 1 i 3 fel y bo'n briodol
- caniatáu i ddysgwyr ddatblygu amrywiaeth o wybodaeth, dealltwriaeth a sgiliau, gyda phwyslais ar sgiliau ymarferol
- darparu cyfleoedd i ddysgwyr gael eu hasesu mewn ffyrdd perthnasol, deniadol ac ystyrlon, gan ddefnyddio technoleg lle bo hynny'n briodol
- darparu cyfleoedd, lle y bo'n briodol, i ddysgwyr ddatblygu:
  - sgiliau trawsgwricwlaidd llythrennedd, rhifedd a chymhwysedd digidol fel y nodir yn y Cwricwlwm i Gymru
  - y sgiliau cyfannol a nodir yn y Cwricwlwm i Gymru
  - dealltwriaeth o gynaliadwyedd yn y byd gwaith
- darparu cyfleoedd, lle y bo'n briodol, i ddysgwyr ymgysylltu ag agweddau perthnasol ar themâu trawsgwricwlaidd:
  - cyd-destunau lleol, cenedlaethol a rhyngwladol
  - amrywiaeth
  - hawliau dynol
  - addysg cydberthynas a rhywioldeb (ACRh)
  - gydnaws â Lefelau 1 a 2 Fframwaith Credydau a Chymwysterau Cymru (FfCChC).

Mae'r nodau hyn yn cyd-fynd â'r nodau a nodir ym Meini Prawf Cymeradwyo TAAU Cymwysterau Cymru.

Nod TAAU mewn Adwerthu a Gwasanaeth Cwsmeriaid yw:
- hybu dealltwriaeth o'r sector adwerthu a gwasanaeth cwsmeriaid
- datblygu sgiliau y gellir eu cymhwyso mewn busnesau bach a chanolig (BBaCh), siopau'r stryd fawr, a busnesau lletygarwch ledled Cymru
- cyflwyno sgiliau cyflogadwyedd i ddysgwyr, cefnogi datblygu'r gweithlu a chyfrannu at gynaliadwyedd a thwf economi Cymru
- archwilio gwasanaeth cwsmeriaid yng nghyd-destun cymunedau Cymru, gan gynnwys deall amrywiaeth ddiwylliannol a chyfathrebu dwyieithog
- datblygu sgiliau ymarferol sy'n berthnasol i adwerthu a gwasanaeth cwsmeriaid gan gynnwys ymchwil, marchnata, cyfathrebu a gwerthuso.

© WJEC CBAC Ltd. 2026

DRAFT

- paratoi dysgwyr ar gyfer symud ymlaen i astudiaethau pellach, prentisiaethau neu gyflogaeth yn y sector adwerthu a gwasanaeth cwsmeriaid.
-

1.2 Cwricwlwm i Gymru

Mae fframwaith y Cwricwlwm i Gymru yn sail i'r cymhwyster TAAU Adwerthu a Gwasanaeth Cwsmeriaid hwn. Cafodd ei lunio er mwyn sicrhau y gall dysgwyr barhau i wneud cynnydd tuag at y pedwar diben gan astudio ar gyfer y cymhwyster hwn ar yr un pryd. Yn ganolog i'r lluniad hwn y mae'r egwyddorion cynnydd, ynghyd â'r datganiadau o'r hyn sy'n bwysig ym Maes Dysgu a Phrofiad Y Dyniaethau.

Wrth ddatblygu'r cymhwyster hwn, ystyriwyd lle byddai cyfleoedd i ymgorffori'r themâu trawsgwricwlaidd a chyfleoedd yn ogystal i feithrin sgiliau cyfannol a sgiliau trawsgwricwlaidd. Mae mapio syml i'w weld yn Atodiad A, a bydd y Canllawiau Addysgu yn cynnwys gwybodaeth i gefnogi athrawon.

Ystyriwyd hefyd lle gall y cymhwyster greu cyfleoedd i integreiddio'r profiadau dysgu a nodwyd yn adran 2.3; bydd gwybodaeth bellach i'w chael yn y Canllawiau Addysgu o ran integreiddio'r profiadau dysgu hyn wrth gyflwyno'r cymhwyster.

Mae'r cymhwyster TAAU Adwerthu a Gwasanaeth Cwsmeriaid yn cefnogi'r Cwricwlwm i Gymru drwy:

- gefnogi datganiadau o'r hyn sy'n bwysig y Maes Dysgu a Phrofiad[1] gan roi cyfle i ddysgwyr wneud y canlynol:
    - meithrin dealltwriaeth ddyfnach o'r cysyniadau sy'n sail i adwerthu a gwasanaeth cwsmeriaid, a'u cymhwysiad mewn cyd-destunau lleol, cenedlaethol a byd-eang
    - ymchwilio i sut mae adwerthu wedi esblygu dros amser gan archwilio ymddygiad newidiol defnyddwyr a thueddiadau'r dyfodol a defnyddio sgiliau ymholi i ddadansoddi anghenion cwsmeriaid, ymchwil i'r farchnad, a gweithgarwch cystadleuwyr
    - gwerthfawrogi bod cymdeithasau dynol yn gymhleth ac yn amrywiol trwy archwilio sut mae adwerthu yn bodloni anghenion cymunedau a grwpiau cwsmeriaid amrywiol, trwy archwilio cynhwysiant, cydraddoldeb, a chyfathrebu dwyieithog o fewn gwasanaeth cwsmeriaid a deall sut mae disgwyliadau diwylliannol, ffyrdd o fyw, a demograffeg yn dylanwadu ar arferion adwerthu
    - archwilio arferion adwerthu cynaliadwy a chyfrifol ac archwilio sut mae dewisiadau defnyddwyr yn dylanwadu ar ganlyniadau amgylcheddol
    - datblygu dinasyddion gwybodus, hunan-ymwybodol trwy ddatblygu ymwybyddiaeth o hawliau a chyfrifoldebau defnyddwyr ac archwilio diogelu data, a thrin cwsmeriaid yn deg
    - ystyried lle a gofod trwy archwilio rôl adwerthu mewn economïau gwledig a threfol, deall sut mae lleoliadau adwerthu yn dylanwadu ar gymunedau a hunaniaeth leol ac archwilio sut mae adwerthu digidol yn newid y defnydd o fannau ffisegol.

- cefnogi egwyddorion cynnydd y MDPh[2] drwy annog dysgwyr i:
    - ddatblygu sgiliau datrys problemau a gwneud penderfyniadau trwy ryngweithio â chwsmeriaid a senarios adwerthu
    - meithrin arloesedd trwy ddylunio deunyddiau hyrwyddo neu ymgyrchoedd marchnata

[1] https://hwb.gov.wales/cwricwlwm-i-gymru/y-dyniaethau/datganiadau-o-r-hyn-sy-n-bwysig/
[2] https://hwb.gov.wales/cwricwlwm-i-gymru/y-dyniaethau/egwyddorion-cynnydd/

© WJEC CBAC Ltd. 2026

- datblygu sgiliau mewn gwaith tîm, cyfathrebu, a menter — priodoleddau allweddol ar gyfer llwyddiant mewn busnes a thu hwnt
- archwilio materion moesegol megis cynaliadwyedd, masnach deg, a hawliau defnyddwyr
- datblygu dealltwriaeth o amrywiaeth a chynhwysiant mewn gwasanaeth cwsmeriaid ac yn y gweithle
- datblygu gwydnwch, hyblygrwydd a deallusrwydd emosiynol mewn lleoliadau gweithle
- adfyfyrio ar gryfderau personol a meysydd ar gyfer twf mewn cyflogadwyedd.

1.3 Dysgu blaenorol a dilyniant

Er nad oes gofynion dysgu blaenorol penodol, lluniwyd y cymhwyster yn bennaf ar gyfer dysgwyr rhwng 14 ac 16 oed, gan adeiladu ar y ddealltwriaeth gysyniadol a ddatblygwyd drwy'r hyn a ddysgwyd ganddynt rhwng 3 ac 14 oed. Efallai y bydd dysgwyr wedi cwblhau Cymhwyster Sylfaen Cysylltiedig â Gwaith (WRFQ) yn y pwnc cyn dechrau'r cwrs hwn, a all gefnogi eu parodrwydd a'u dilyniant ymhellach.

Mae'r cymhwyster yn galluogi dysgwyr i ddatblygu sylfaen gref o wybodaeth, sgiliau a dealltwriaeth sy'n cefnogi dilyniant i astudio ôl-16 ac sy'n paratoi dysgwyr ar gyfer bywyd, dysgu a gwaith. Mae'n darparu sail addas ar gyfer dilyniant i astudiaethau pellach ar lefelau 1 i 3, megis cymwysterau Adwerthu, Gwasanaeth Cwsmeriaid neu Fusnes ac i brentisiaethau megis Rheoli Siopau, Cynorthwyydd Marchnata, neu Gynorthwyydd Prynu neu Farsiandïo. Yn ogystal, mae'r fanyleb yn darparu cwrs astudio sy'n gydlynol, yn foddhaol ac yn werthfawr i'r dysgwyr hynny nad ydynt yn symud ymlaen i astudio ymhellach yn y pwnc hwn.

1.4 Oriau Dysgu dan Arweiniad (ODA) a Chyfanswm Amser Cymhwyso (CAC)

Lluniwyd TAAU Adwerthu a Gwasanaeth Cwsmeriaid i'w chyflwyno dros gyfnod o 120 – 140 o oriau dysgu dan arweiniad. Cafodd y cymhwyster ei lunio'n bennaf fel rhaglen 2 flynedd i ddysgwyr ym mlynyddoedd 10 ac 11. Mae gan ganolfannau hyblygrwydd o ran sut maen nhw'n strwythuro ac yn cyflwyno eu cyrsiau o fewn cyfanswm yr ODA ar gyfer y cymhwyster. Mae swm y cynnwys ym mhob uned a'i bwysoliad o fewn y cymhwyster yn rhoi syniad o'r ganran ddisgwyliedig o ODA y gallai fod ei hangen ar gyfer pob uned.

	Pwysoliad	ODA
Uned 1	20%	24
Uned 2	20%	24
Uned 3	60%	72
Cyfansymiau	**100%**	**120 awr**

Y cyfanswm amser cymhwyso (CAC) yw cyfanswm yr amser, mewn oriau, y disgwylir i ddysgwr ei dreulio er mwyn ennill cymhwyster. Mae'n cynnwys yr ODA ac unrhyw amser ychwanegol i baratoi, astudio a chyflawni rhai gweithgareddau asesu ffurfiannol.

Cyfanswm amser cymhwyso'r cymhwyster hwn yw 140-160 awr. Mae hyn yn cynnwys:

- Rhwng 120 a 140 o oriau dysgu dan arweiniad a/neu asesiad dan oruchwyliaeth

© WJEC CBAC Ltd. 2026

- hyd at 20 awr o astudiaeth hunangyfeiriedig a all gynnwys aseiniadau a thasgau ychwanegol wedi'u gosod gan yr athro (gwaith cartref) a defnydd annibynnol o adnoddau dysgu ar-lein.

1.5 Y defnydd o iaith

Wrth i'n dealltwriaeth o amrywiaeth, tegwch a chynhwysiant ddatblygu, mae'n rhaid i'n hiaith ddatblygu hefyd. Bydd y derminoleg yn cael ei diweddaru yn ôl yr angen i sicrhau ei bod yn adlewyrchu hunaniaethau unigol ac yn meithrin parch a chywirdeb. Bydd yr iaith a ddefnyddir mor benodol â phosibl. Mae'n hanfodol bod yn ymwybodol o'r hyn sy'n digwydd a bod modd addasu gan fod iaith gynhwysol yn hybu urddas a thegwch. Gan gydnabod y bydd iaith yn parhau i ddatblygu, byddwn yn parhau i fod yn agored i ddiwygiadau pellach i sicrhau y cynrychiolir ac y cefnogir pob unigolyn yn gywir. Byddwn yn rhoi gwybod i ganolfannau am unrhyw ddiwygiadau a bydd y fersiwn diweddaraf o'r fanyleb ar y wefan bob amser.

1.6 Cydraddoldeb a mynediad teg

Mae'r fanyleb hon wedi'i chynllunio i fod yn hygyrch i bob dysgwr, waeth beth fo'u rhywedd, ethnigrwydd, crefydd, diwylliant, neu unrhyw nodwedd warchodedig arall fel y'i diffinnir gan Ddeddf Cydraddoldeb 2010. Mae'r nodweddion gwarchodedig hyn yn cynnwys oedran, anabledd, ailbennu rhywedd, beichiogrwydd a mamolaeth, hil, crefydd neu gred, rhyw, a chyfeiriadedd rhywiol. Mae egwyddorion cynllunio cynhwysol wedi'u cymhwyso drwy'r cymhwyster, gan gynnwys defnyddio fformatau asesu amrywiol, iaith glir a diduedd, ac enghreifftiau amrywiol sy'n adlewyrchu ehangder ac amrywiaeth y sector Adwerthu a Gwasanaeth Cwsmeriaid. Mae pob ymdrech wedi'i wneud i osgoi, lle bo'n bosibl, nodweddion a allai greu rhwystrau i fynediad neu gyflawniad na ellir eu cyfiawnhau.

Mae trefniadau mynediad ac addasiadau rhesymol ar gael i ddysgwyr cymwys er mwyn sicrhau y gallant gymryd rhan lawn mewn asesiadau a dangos eu gwybodaeth a'u sgiliau. Nid yw'r addasiadau hyn yn newid gofynion bwriadedig yr asesiad ond maent yn cefnogi mynediad teg. Mae canllawiau ar drefniadau mynediad ac addasiadau rhesymol i'w gweld yn nogfen y Cyd-gyngor Cymwysterau (CGC) *Trefniadau Mynediad, Addasiadau Rhesymol*: *Cymwysterau Cyffredinol a Galwedigaethol*, sydd ar gael yn www.jcq.org.uk.

Mae'r cymhwyster hwn yn cadw at yr egwyddorion a amlinellir yng nghanllawiau'r CGC. O ganlyniad i ddylunio cynhwysol a darpariaeth ar gyfer addasiadau rhesymol, prin iawn fydd nifer y dysgwyr a fydd yn dod ar draws rhwystr llwyr rhag unrhyw ran o'r broses asesu.

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

2 Unedau

2.1 Fformat yr unedau

ODA	Mae'n nodi'r nifer amcangyfrifedig o oriau y bydd dysgwr yn ei dreulio dan oruchwyliaeth neu arweiniad uniongyrchol i gwblhau'r uned. Mae hyn yn cynnwys addysgu yn yr ystafell ddosbarth, gweithgareddau ymarferol, ac astudio dan oruchwyliaeth.
Cyfraniad at radd y cymhwyster	Mae'n nodi'r cyfraniad y mae'r uned hon yn ei wneud at radd cyffredinol y cymhwyster.
Trosolwg o'r uned	Mae'n darparu crynodeb cryno o bwrpas, cwmpas a pherthnasedd yr uned. Mae'n amlinellu'r themâu allweddol, y sgiliau a'r meysydd gwybodaeth a gwmpesir, a sut mae'r uned yn cefnogi dilyniant yn y maes galwedigaethol.
Testunau	Mae'n rhestru'r testunau y bydd dysgwyr yn eu hastudio fel rhan o'r uned.
Crynodeb o'r asesu	Mae'n crynhoi'r dulliau asesu ar gyfer yr uned.
Yr adnoddau sydd eu hangen ar gyfer yr asesiad	Manylion y deunyddiau, yr offer, a'r cyfleusterau sydd eu hangen i gynnal yr asesiad yn effeithiol. Mae hyn yn sicrhau cysondeb a thegwch wrth gyflwyno'r cymhwyster ar draws canolfannau.
Cysylltau ag unedau a chymwysterau eraill CBAC	Mae'n nodi cysylltiadau ag unedau neu gymwysterau eraill sy'n cael eu cynnig gan CBAC, gan gynnwys llwybrau dilyniant a/neu gyfleoedd ar gyfer cyflwyno integredig.
Cynnwys	Mae'n amlinellu'r wybodaeth, y ddealltwriaeth a'r sgiliau y mae angen eu haddysgu i ddysgwyr er mwyn bodloni'r meini prawf asesu.
Cyfleoedd i integreiddio profiadau dysgu sy'n ymwneud â'r byd gwaith	Mae'n tynnu sylw at brofiadau dysgu a allai gael eu cynhyrchu drwy gyflwyno'r uned. Mae mwy o wybodaeth wedi'i chynnwys yn y Canllawiau Addysgu. Ni fydd asesu uniongyrchol o'r profiadau.

2.2 Sut i ddarllen yr ymhelaethiad

Mae'r ymhelaethiad a ddarperir yn y golofn ar y dde yn defnyddio'r pedwar bonyn i ddangos dyfnder disgwyliedig y dysgu.

Mae ‘Dylai dysgwyr fod yn ymwybodol o’ yn cael ei ddefnyddio pan fydd angen ar ddysgwyr ymwybyddiaeth gyffredinol yn unig o'r cynnwys dan sylw, heb ddealltwriaeth fanwl. Dylai athrawon gyfeirio at ddogfennau Canllawiau Addysgu am ganllawiau manylach ar ddyfnder ac ehangder y cynnwys.

Mae 'Dylai dysgwyr wybod' yn cael ei ddefnyddio pan mae gofyn i ddysgwyr ddangos gwybodaeth a dealltwriaeth sylfaenol o'r cynnwys.

Mae ‘Dylai dysgwyr ddeall’ yn nodi y dylai dysgwyr ddangos mwy o ddyfnder o wybodaeth a dealltwriaeth, gan gynnwys y gallu i gymhwyso gwybodaeth at gyd-

© WJEC CBAC Ltd. 2026

DRAFT

destunau cyfarwydd neu anghyfarwydd neu i ddadansoddi a gwerthuso gwybodaeth at bwrpas penodol.

Mae 'Dylai dysgwyr allu' yn cael ei ddefnyddio pan fydd disgwyl i ddysgwyr ddefnyddio eu gwybodaeth a'u dealltwriaeth mewn sefyllfaoedd ymarferol neu ddangos cymhwyso sgiliau ymarferol a thechnegau.

2.3 Cynnwys

Darperir cynnwys ar gyfer pob testun, sy'n amlinellu'r wybodaeth, y ddealltwriaeth a'r sgiliau y mae angen eu haddysgu i ddysgwyr.

Rhaid cyflwyno'r holl gynnwys oni nodir fel arall:

- mae'r defnydd o'r ymadrodd 'gan gynnwys' yn golygu bod y cynnwys dan sylw yn orfodol ac y gallai gael ei asesu. Gall canolfannau hefyd ddewis ymgorffori cynnwys neu enghreifftiau ychwanegol y tu hwnt i'r rhai a restrir
- mae'r defnydd o'r geiriau 'er enghraifft', 'fel' neu 'megis' yn golygu mai arweiniad yn unig yw'r cynnwys dan sylw, a gellid defnyddio enghreifftiau eraill.

DRAFFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

Uned 1 Cyflwyniad i'r Sector Adwerthu a Gwasanaeth Cwsmeriaid

ODA	24
Cyfraniad at radd y cymhwyster	20%
Trosolwg o'r uned	Mae'r uned yn archwilio agweddau gweithredol allweddol ar adwerthu, gan gynnwys caffael a chyrchu, rheoli rhestr eiddo a rheolaeth stoc, dosbarthu a logisteg, a sicrhau ansawdd. Mae hefyd yn ystyried rôl technoleg ac arloesi wrth lunio adwerthu modern, yn ogystal ag arferion adwerthu cyfrifol a chynaliadwy. Rhoddir pwyslais penodol ar gynhwysiant a chyfathrebu dwyieithog, sy'n adlewyrchu cyd-destun diwylliannol ac economaidd Cymru, ac ar gyfraniad adwerthu at economïau gwledig a threfol. Mae'n cefnogi llwybrau i astudiaeth bellach, prentisiaethau a chyflogaeth drwy feithrin: • dealltwriaeth o strwythurau, cynhyrchion a gwasanaethau adwerthu a gwasanaeth cwsmeriaid • ymwybyddiaeth o gyfraniadau diwylliannol, ieithyddol ac economaidd Cymru at y sector • hyblygrwydd wrth wynebu anghenion cwsmeriaid sy'n newid a'r amgylchedd adwerthu sy'n esblygu. Bydd dysgwyr sy'n cwblhau'r uned hon wedi'u paratoi ar gyfer astudiaeth bellach neu rolau lefel mynediad mewn adwerthu a gwasanaeth cwsmeriaid, gyda sylfaen gadarn mewn gwybodaeth am y diwydiant, ymwybyddiaeth ymarferol, a sgiliau trosglwyddadwy, megis hyblygrwydd, gwaith tîm, cyfathrebu a datrys problemau.
Testunau	Bydd yr uned hon yn canolbwyntio ar y canlynol: • modelau adwerthu • lleoliadau adwerthu • tirwedd adwerthu sy'n newid • caffael a chyrchu • rheoli rhestr eiddo a rheolaeth stoc • dosbarthu a logisteg • sicrhau ansawdd • swyddi ym maes adwerthu a gwasanaeth cwsmeriaid • sgiliau a thasgau sydd eu hangen er mwyn darparu gwasanaeth cwsmeriaid da • cynhwysiant a chyfathrebu dwyieithog • rôl adwerthu mewn economïau gwledig a threfol • technoleg ac arloesi mewn adwerthu • arferion adwerthu cyfrifol • cynaliadwyedd mewn adwerthu.
Crynodeb o'r asesu	Asesiad allanol (prawf sector): 1 awr Wedi'i osod a'i farcio gan CBAC Ar gael mewn dau fformat: ar bapur ac ar sgrin 20% o'r cymhwyster 50 marc

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

Yr adnoddau sydd eu hangen ar gyfer yr asesiad	Nid oes anghenion penodol ar gyfer yr asesiad. Dylai canolfannau sy'n cofrestru dysgwyr ar gyfer asesiad ar y sgrin gyfeirio at wefan CBAC am wybodaeth ar unrhyw ofynion system https://www.cbac.co.uk/home/gweinyddu/e-asesu/
Cysylltau ag unedau a chymwysterau eraill CBAC	Gallai'r unedau Sgiliau Gwaith canlynol ategu cyflwyno'r uned hon: • Gwasanaeth cwsmeriaid • Archwilio Llwybrau Gyrfa • Swyddi ar gyfer y dyfodol • Datblygu Economaidd Cynaliadwy • Deall y farchnad lafur sy'n newid • Gweithio yng Nghymru. Gallai'r unedau Sgiliau Bywyd canlynol ategu cyflwyno'r uned hon: • Cydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant • Cynaliadwyedd ar waith.

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

Cynnwys

1.1 Fformatau a lleoliadau adwerthu

Yn y testun hwn, bydd dysgwyr yn meithrin gwybodaeth, dealltwriaeth a sgiliau yn y meysydd canlynol:
1.1.1 Modelau adwerthu
1.1.2 Lleoliadau adwerthu
1.1.3 Tirwedd adwerthu sy'n newid

Adran	Ymhelaethiad

1.1.1
Modelau adwerthu
	Dylai dysgwyr wybod y canlynol:
	• pwrpas busnesau adwerthu, gan gynnwys:
	    • gwerthu nwyddau a gwasanaethau i gwsmeriaid
	    • cynnig cyfleustra a dewis
	    • darparu profiad siopa cadarnhaol
	    • gwneud elw
	• nodweddion ac enghreifftiau o fodelau adwerthu, gan gynnwys:
	    • brics a morter
	    • ar-lein
	    • adwerthwr aml-sianel
	    • adwerthwr holl-sianel
	    • masnachfraint.
	
	Dylai dysgwyr ddeall y canlynol:
	• y gall adwerthwyr ddefnyddio un model adwerthu neu ddull hybrid sy'n cyfuno mwy nag un model
	• gall adwerthwyr ar-lein ddanfon nwyddau yn uniongyrchol i'r cwsmer neu gynnig cyfle i gasglu eu harcheb o siop (clicio a chasglu) neu drwy bwynt casglu
	• sut mae natur gweithrediadau adwerthu yn effeithio ar brofiad y cwsmer gan gynnwys dulliau aml-sianel a holl-sianel
	• manteision ac anfanteision y gwahanol fodelau adwerthu i'r:
	    • cwsmer
	    • busnes adwerthu.

1.1.2
Lleoliadau adwerthu
	Dylai dysgwyr wybod y canlynol:
	• y gwahanol leoliadau lle mae busnesau adwerthu yn gweithredu, gan gynnwys:
	    • strydoedd mawr a chanol dinasoedd
	    • canolfannau siopa
	    • parciau adwerthu a lleoliadau ar gyrion trefi
	    • lleoliadau cyfleustra
	    • ar-lein
	    • lleoliadau arbenigol e.e. marchnadoedd neu siopau dros dro mewn digwyddiadau
	• y ffactorau sy'n effeithio ar ble mae busnes adwerthu wedi'i leoli, gan gynnwys:
	    • nifer yr ymwelwyr
	    • hygyrchedd (*accessibility*)

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

<table>
<tr>
<td></td>
<td>

gwelededd
agosrwydd cystadleuwyr
agosrwydd busnesau cyflenwol
cost lleoliad
marchnad a demograffeg targed.

Dylai dysgwyr ddeall manteision ac anfanteision pob lleoliad adwerthu i fusnesau adwerthu a chwsmeriaid.
</td>
</tr>
<tr>
<td>1.1.3
Tirwedd adwerthu sy'n newid</td>
<td>
Dylai dysgwyr ddeall y canlynol:

y ffactorau sy'n dylanwadu ar newidiadau mewn ymddygiad defnyddwyr sy'n effeithio ar y sector adwerthu, gan gynnwys:

ffactorau economaidd, gan gynnwys:

newidiadau mewn incwm
lefelau cyflogaeth
chwyddiant, treth a TAW

ffactorau cymdeithasol, megis:

dewisiadau defnyddwyr
prynu moesegol
siopa ar gyfer hamdden a mwynhad hedonig
cynaliadwyedd

datblygiadau technolegol, gan gynnwys:

e-fasnach ac m-fasnach
systemau talu hunanwasanaeth, electronig a digyffwrdd, gan gynnwys:

clicio a chasglu
apiau danfon
dadansoddeg data cwsmeriaid
y cyfryngau cymdeithasol a marchnata digidol

ffactorau eraill sy'n effeithio ar y dirwedd adwerthu, gan gynnwys:

costau gweithredu ar gyfer adwerthwyr brics a morter, megis costau rhent, ardrethi busnes, costau egni, costau llafur
effaith adwerthwyr rhyngwladol a marchnadoedd byd-eang ar-lein

effaith bosibl y ffactorau uchod ar y busnesau adwerthu a chwsmeriaid.

</td>
</tr>
</table>

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

1.2 Gweithrediadau busnes adwerthu a rheoli'r gadwyn gyflenwi

Yn y testun hwn, bydd dysgwyr yn meithrin gwybodaeth, dealltwriaeth a sgiliau yn y meysydd canlynol:
1.2.1 Caffael a chyrchu
1.2.2 Rheoli rhestr eiddo a rheolaeth stoc
1.2.3 Dosbarthu a logisteg
1.2.4 Sicrhau ansawdd

Adran	Ymhelaethiad

1.2.1
Caffael a chyrchu
	Dylai dysgwyr ddeall y canlynol:
	• y broses gadwyn gyflenwi, megis:
	    • dod o hyd i ddefnyddiau crai/stoc
	    • logisteg – danfon/storio/gweithgynhyrchu
	    • rheoli rhestr eiddo
	    • danfon cynhyrchion gorffenedig i'r cwsmer neu'r allfa adwerthu
	• pwysigrwydd cadwyn gyflenwi effeithiol
	• risgiau posibl amhariad ar y gadwyn gyflenwi
	• yr effaith ar weithrediadau busnes.
	
	Dylai dysgwyr wybod rôl caffael a dod o hyd i gyflenwyr ar gyfer busnesau adwerthu.
	
	Dylai dysgwyr ddeall y canlynol:
	• pwysigrwydd caffael cynhyrchion priodol i fodloni anghenion cwsmeriaid gan roi ystyriaeth i ansawdd, pris a nodweddion y cynnyrch
	• pwysigrwydd prynu, sicrhau gwerth gorau a chynnal perthynas dda â chyflenwyr
	• pwysigrwydd caffael, prynu a dal rhestr eiddo effeithiol
	• y ffyrdd gwahanol o reoli rhestr eiddo, gan gynnwys rheolaeth stoc gyfrifiadurol
	• effaith dal y lefelau cywir o restr eiddo ar y busnes adwerthu a'i gwsmeriaid.

1.2.2
Rheoli rhestr eiddo a rheolaeth stoc
	Dylai dysgwyr ddeall y canlynol:
	• gwahanol ffyrdd o reoli rhestr eiddo, gan gynnwys (rhag ofn) (JIC) ac mewn union bryd (JIT)
	• Manteision ac anfanteision rheoli rhestr eiddo ar gyfer y busnes adwerthu
	• twf ac effaith technoleg i gefnogi'r broses gadwyn gyflenwi, gan gynnwys:
	    • data ar unwaith ar gyfer rheoli'r rhestr eiddo a rhagolygu galw
	    • systemau awtomataidd ac integredig yn cysylltu prosesau cyflenwi ac adwerthu
	    • olrhain danfon nwyddau mewn amser real (oddi wrth gyflenwyr ac i gwsmeriaid)
	• defnyddio roboteg i gyflymu prosesau cydosod neu ddethol.

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

1.2.3 Dosbarthu a logisteg	Dylai dysgwyr ddeall y ffyrdd gwahanol y mae nwyddau'n cael eu dosbarthu i gwsmeriaid gan gynnwys: • gwerthiannau wyneb yn wyneb traddodiadol • casglu o'r siop/clicio a chasglu • danfon i gartref y cwsmer • pwynt casglu/locer. Dylai dysgwyr fod yn ymwybodol bod dosbarthu a logisteg hefyd yn cynnwys rheoli dychwelyd nwyddau dieisiau neu ddiffygiol. Dylai dysgwyr ddeall manteision ac anfanteision system ddosbarthu a logisteg effeithlon ar gyfer y busnes adwerthu a'r cwsmer.
1.2.4 Sicrhau ansawdd	Dylai dysgwyr ddeall y canlynol: • ystyr ansawdd • pwysigrwydd ansawdd i fusnes adwerthu a'i gwsmeriaid • y gwahaniaeth rhwng sicrhau ansawdd a rheoli ansawdd.

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

1.3 Rolau swyddi ym maes adwerthu a gwasanaeth cwsmeriaid yng Nghymru

Yn y testun hwn, bydd dysgwyr yn meithrin gwybodaeth, dealltwriaeth a sgiliau yn y meysydd canlynol:
1.3.1Swyddi ym maes adwerthu a gwasanaeth cwsmeriaid
1.3.2Sgiliau a thasgau sydd eu hangen i ddarparu gwasanaeth cwsmeriaid da
1.3.3Cynhwysiant a chyfathrebu dwyieithog
1.3.4Rôl adwerthu mewn economïau gwledig a threfol

Adran	Ymhelaethiad

1.3.1
Swyddi ym maes adwerthu a gwasanaeth cwsmeriaid
	Dylai dysgwyr fod yn ymwybodol o rolau adwerthu a gwasanaeth cwsmeriaid a'u pwrpas, gan gynnwys:
	• rolau canolfan gyflawni/warws
	• rolau prif swyddfa
	• rolau logistaidd
	• rolau adwerthu ar-lein.
	
	Dylai dysgwyr wybod cyfrifoldebau:
	• rolau sy'n ymwneud yn uniongyrchol â chwsmeriaid, gan gynnwys:
	  ◦ cynghorydd
	  ◦ rheolwr cynorthwyol
	  ◦ cynorthwyydd gwerthu
	  ◦ rheolwr siop
	  ◦ arweinydd tîm
	• rolau ystafell gefn/nad ydynt ymwneud yn uniongyrchol â chwsmeriaid, gan gynnwys:
	  ◦ asiant canolfan alwadau
	  ◦ rheolydd rhestr eiddo
	  ◦ asiant sgwrsio byw
	  ◦ cynorthwyydd ystafell stoc
	  ◦ gwerthwr gweledol.

1.3.2
Sgiliau a thasgau sydd eu hangen i ddarparu gwasanaeth cwsmeriaid da
	Dylai dysgwyr ddeall y canlynol:
	• y sgiliau sydd eu hangen i ddarparu gwasanaeth cwsmeriaid da:
	  ◦ sylw i fanylder
	  ◦ osgoi gwahaniaethu neu dybiaethau
	  ◦ gwybod am y cynnyrch a'r broses
	  ◦ empathi
	  ◦ cyfathrebu da
	  ◦ deall arferion cynhwysol a hygyrch
	  ◦ cwrtais
	  ◦ datrys problemau
	  ◦ gwasanaeth prydlon
	• tasgau gwasanaeth cwsmeriaid gan gynnwys:
	  ◦ argraffiadau cyntaf/croesawu cwsmeriaid
	  ◦ ateb cwestiynau cwsmeriaid
	  ◦ talu am nwyddau a brynwyd
	  ◦ ymdrin â chwynion a nwyddau a ddychwelwyd gan ddefnyddio'r model Gwrando, Ymddiheuro, Datrys, Diolch (LAST - Listen, Apologise, Solve, Thank)
	  ◦ cymorth ôl-werthu.

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

1.3.3
Cynhwysiant a chyfathrebu dwyieithog
	Dylai dysgwyr fod yn ymwybodol o'r canlynol:
	• pwysigrwydd adwerthu a gwasanaeth cwsmeriaid i economi Cymru
	• deddfwriaeth sy'n cefnogi'r defnydd o'r Gymraeg a'r Saesneg gan gynnwys Safonau'r Gymraeg.
	
	Dylai dysgwyr ddeall y canlynol:
	• sut mae defnyddio dwy iaith yn effeithio ar wasanaeth cwsmeriaid, cynhwysiant a hygyrchedd
	• y goblygiadau ar gyfer adwerthwr gan gynnwys:
	    • cyfarchion
	    • arwyddion dwyieithog
	    • dylunio gwefan
	    • hyfforddiant staff.

1.3.4
Rôl adwerthu mewn economïau gwledig a threfol
	Dylai dysgwyr wybod diffiniad:
	• gwledig
	• trefol.
	
	Dylai dysgwyr ddeall y canlynol:
	• Sut mae adwerthwyr yn cefnogi economïau gwledig, gan gynnwys:
	    • mynediad at nwyddau a gwasanaethau bob dydd
	    • cyfleoedd gwaith
	    • hybiau cymunedol
	    • darparu gwasanaethau danfon i ardaloedd anghysbell
	    • cefnogi cyflenwyr a chynhyrchwyr lleol
	    • helpu i leihau teithio trwy gynnig gwasanaethau hanfodol yn lleol
	• sut mae adwerthwyr yn cefnogi economïau trefol gan gynnwys:
	    • denu twristiaeth ac ymwelwyr trwy ddigwyddiadau neu ymgyrchoedd hyrwyddo
	    • cyfleoedd gwaith
	    • gwella cyfleustra sy'n gysylltiedig â thrafnidiaeth (er enghraifft, siopau ger gorsafoedd)
	    • buddsoddi mewn cynaliadwyedd a mannau gwyrdd
	    • adfywio
	    • strydoedd mawr/canol dinasoedd bywiog.
	
	Dylai dysgwyr wybod yr effaith lluosydd a sut y gall llwyddiant adwerthwr arwain at ffyniant rhannau eraill o'r economi.

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

1.4 Arferion adwerthu cyfrifol, arloesol a chynaliadwy

Yn y testun hwn, bydd dysgwyr yn meithrin gwybodaeth, dealltwriaeth a sgiliau yn y meysydd canlynol:
1.4.1Technoleg ac arloesi mewn adwerthu
1.4.2Arferion adwerthu cyfrifol
1.4.3Cynaliadwyedd mewn adwerthu

Adran	Ymhelaethiad
1.4.1 Technoleg ac arloesi mewn adwerthu	Dylai dysgwyr wybod sut y defnyddir technoleg mewn adwerthu a'i nodweddion, gan gynnwys: • deallusrwydd artiffisial a sgwrsfotiaid • systemau talu digyffwrdd • dadansoddeg data a mewnwelediadau cwsmeriaid • rheoli rhestr eiddo, silffoedd clyfar ac Adnabod Amledd Radio (RFID – Radio Frequency Identification) • cynlluniau teyrngarwch • apiau symudol • diogelwch gan gynnwys teledu cylch cyfyng • desgiau talu hunanwasanaeth • offer dadansoddi sentiment • cyfryngau cymdeithasol • rhithrealiti a realiti estynedig. Dylai dysgwyr ddeall manteision ac anfanteision yr arloesi technegol uchod: • i'r busnes adwerthu • i'r cwsmer.

1.4.2
Arferion adwerthu cyfrifol
	Dylai dysgwyr wybod beth yw pwrpas y brif ddeddfwriaeth sy'n diogelu defnyddwyr gan gynnwys:
	• Rheoliadau Contractau Defnyddwyr 2013
	• Deddf Hawliau Defnyddwyr 2015
	• Deddf Marchnadoedd Digidol, Cystadleuaeth a Defnyddwyr 2024.
	
	Dylai dysgwyr ddeall yr arferion adwerthu cyfrifol canlynol:
	• darparu cynhyrchion o ansawdd boddhaol
	• sicrhau bod cynhyrchion yn cyfateb i'w disgrifiad
	• cynnig yr hawl i ddychwelyd, atgyweirio neu newid nwyddau diffygiol
	• anrhydeddu gwarantiadau a gwarantau
	• prisio tryloyw
	• gwybodaeth gywir am wasanaethau
	• ymdrin â chwynion yn deg ac yn effeithlon
	• arferion adwerthu sy'n gyfrifol yn gymdeithasol gan gynnwys:
	    • ymgysylltu â'r gymuned ac elusennau
	    • cadwyn gyflenwi foesegol a thryloyw
	    • gwerthu dewis cyfrifol o gynhyrchion.

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

	Dylai dysgwyr ddeall manteision gweithredu'n gyfrifol a chanlyniadau peidio â gwneud hynny.

1.4.3
Cynaliadwyedd mewn adwerthu
	Dylai dysgwyr wybod y canlynol:
	• targed Deddf yr Amgylchedd (Cymru) 2016 i'r genedl gyrraedd sero net erbyn 2050 a sut mae'n effeithio ar adwerthwyr
	• bod cwsmeriaid yn fwy ymwybodol o gynaliadwyedd a sut mae'n dylanwadu fwyfwy ar benderfyniadau prynu ac yn darparu ffynhonnell fantais gystadleuol i adwerthwyr.
	
	Dylai dysgwyr ddeall y canlynol:
	• gwahanol fentrau cynaliadwyedd ym maes adwerthu gan gynnwys:
	    • lleihau ôl troed carbon
	    • defnyddio egni adnewyddadwy mewn gweithrediadau
	    • trafnidiaeth a danfon cynaliadwy
	    • lleihau gwastraff, ailddefnyddio ac ailgylchu
	    • eco-labelu a marchnata gwyrdd
	    • cydweithio â chyflenwyr dros nodau carbon isel gan gynnwys dewis cyflenwyr lleol a lleihau milltiroedd bwyd
	    • cyfleoedd adwerthu ar gyfer cynhyrchion a gweithrediadau cynaliadwy
	• y term gwyrddgalchu
	• sut y gallai adwerthwr wyrddgalchu, megis gorliwio honiadau a defnyddio lliw mewn hysbysebu
	• canlyniadau gwyrddgalchu gan gynnwys:
	    • dirwyon
	    • niwed i enw da
	    • peidio â bod yn gystadleuol.

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

Cyfleoedd ar gyfer integreiddio profiadau dysgu sy'n ymwneud â'r byd gwaith

Mae'r uned hon yn creu cyfleoedd i ddatblygu'r profiadau dysgu canlynol (ni fydd y profiadau yn cael eu hasesu'n uniongyrchol):

- archwilio'r cyfleoedd gyrfa amrywiol o fewn y sector adwerthu a gwasanaeth cwsmeriaid drwy siarad â phobl yn y diwydiant
- archwilio'r cyfleoedd gyrfa amrywiol o fewn y sector adwerthu a gwasanaeth cwsmeriaid trwy ddefnyddio adnoddau'r diwydiant | Cymru'n gweithio, swyddi adwerthu a gwasanaeth cwsmeriaid | swyddi dyfodol Cymru a gyrfaoedd yn 360 Cymru
- dysgu am wahanol lwybrau gyrfa, llwybrau hyfforddiant, a chymwysterau yn uniongyrchol gan gyflogwyr a darparwyr hyfforddiant adwerthu a gwasanaeth cwsmeriaid drwy wahodd siaradwyr gwadd neu gynnal ymweliadau
- meithrin ysbrydoliaeth a chymhelliad drwy glywed am deithiau gyrfa a straeon llwyddiant personol
- rhyngweithio â siaradwyr gwadd o'r sector adwerthu a gwasanaeth cwsmeriaid i gael mewnwelediad o lygad y ffynnon i arferion a disgwyliadau'r byd go iawn
- cael mewnwelediad i sut mae'r sectorau a gwahanol sefydliadau'n gweithio gyda'i gilydd drwy wahodd siaradwyr gwadd o'r diwydiant
- ymweliadau i archwilio'r stryd fawr leol a'i chymharu â ffynonellau archifol, megis mapiau neu ffotograffau, i ddangos sut mae tirwedd y stryd fawr yn newid
- profiad cwsmer cudd i werthuso gwasanaeth cwsmeriaid neu gyfathrebu dwyieithog.

Bydd gwybodaeth bellach i'w chael yn y Canllawiau Addysgu o ran y cyfleoedd y mae'r cymhwyster yn eu cynnig i athrawon/canolfannau i integreiddio'r profiadau a'r sgiliau dysgu hyn wrth ei gyflwyno.

Gweler Atodiad A am gyfleoedd i ddatblygu themâu trawsbynciol, sgiliau trawsgwricwlaidd a sgiliau cyfannol.

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

Uned 2 Datblygu Sgiliau Gwasanaeth Cwsmeriaid

ODA	24
Cyfraniad at radd y cymhwyster	20%
Trosolwg o'r uned	Mae gwasanaeth cwsmeriaid yn ganolog i lwyddiant adwerthu a diwydiannau cysylltiedig. Mae'r uned hon yn datblygu dealltwriaeth dysgwyr o sut beth yw gwasanaeth o ansawdd uchel, sy'n canolbwyntio ar y cwsmer a'r sgiliau sydd eu hangen i'w ddarparu'n effeithiol mewn ystod o gyd-destunau. Bydd dysgwyr yn archwilio pwrpas a phwysigrwydd gwasanaeth cwsmeriaid, disgwyliadau ac anghenion cwsmeriaid, a'r ymddygiadau proffesiynol sy'n cefnogi profiadau cadarnhaol i gwsmeriaid, ac yn cyd-fynd â'r Safonau Galwedigaethol Cenedlaethol. Mae'r uned yn archwilio agweddau allweddol ar ymarfer gwasanaeth cwsmeriaid, gan gynnwys sgiliau cyfathrebu ar draws llwyfannau geiriol, ysgrifenedig a digidol, y defnydd o offer digidol mewn rhyngweithiadau â chwsmeriaid, ac ymgysylltu trwy sianeli ar-lein a chyfryngau cymdeithasol. Bydd dysgwyr hefyd yn ystyried diogelu data a chyfrinachedd, gan sicrhau trafod gwybodaeth cwsmeriaid mewn modd cyfrifol ac yn unol â gofynion cyfreithiol a moesegol. Caiff rôl gynyddol technoleg ac ymddygiadau newidiol cwsmeriaid eu harchwilio i helpu dysgwyr i addasu i amgylcheddau gwasanaeth modern. Mae'r uned hon yn cefnogi dilyniant i astudiaeth bellach, prentisiaethau a chyflogaeth drwy feithrin: • dealltwriaeth o bwrpas ac effaith gwasanaeth cwsmeriaid effeithiol • hyder mewn cyfathrebu proffesiynol ar draws ystod o lwyfannau • hyblygrwydd o ran offer digidol a disgwyliadau cwsmeriaid sy'n newid. Ar ôl cwblhau'r uned hon, bydd dysgwyr wedi'u paratoi'n dda ar gyfer rolau lefel mynediad ym maes gwasanaeth cwsmeriaid ac adwerthu, gyda sylfaen gref mewn ymarfer sy'n canolbwyntio ar y cwsmer, ymddygiad proffesiynol, a sgiliau trosglwyddadwy megis cyfathrebu, datrys problemau, a hunan-adfyfyrio.
Testunau	Bydd yr uned yn canolbwyntio ar y canlynol: • pwrpas a phwysigrwydd gwasanaeth cwsmeriaid • disgwyliadau a phrofiad y cwsmer • sgiliau cyfathrebu • cyfathrebu ysgrifenedig a digidol • ymddygiad proffesiynol • offer digidol ym maes gwasanaeth cwsmeriaid • rhyngweithio ar-lein ac ar y cyfryngau cymdeithasol • deddfau sy'n diogelu hawliau defnyddwyr • nodi a datrys problemau cwsmeriaid

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

	• ymdrin â chwynion yn broffesiynol • gwerthuso a gwella perfformiad gwasanaeth cwsmeriaid.
Crynodeb o'r asesu	I'w gadarnhau Wedi'i osod a'i farcio gan CBAC 20% o’r cymhwyster 60 marc
Yr adnoddau sydd eu hangen ar gyfer yr asesiad	I'w gadarnhau.
Cysylltau ag unedau a chymwysterau eraill CBAC	Gallai'r unedau Sgiliau Gwaith canlynol ategu cyflwyno'r uned hon: • Gwasanaeth cwsmeriaid. Gallai'r unedau Sgiliau Bywyd canlynol ategu cyflwyno'r uned hon: • Cyfraith bob dydd • Deall yr hunan ac eraill • Gweithio yng Nghymru.

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

Cynnwys

<table>
<tr><th colspan="2">2.1 Deall egwyddorion gwasanaeth cwsmeriaid</th></tr>
<tr><td colspan="2">Yn y testun hwn, bydd dysgwyr yn meithrin gwybodaeth, dealltwriaeth a sgiliau yn y meysydd canlynol:
2.1.1Pwrpas a phwysigrwydd gwasanaeth cwsmeriaid
2.1.2Disgwyliadau ac anghenion cwsmeriaid</td></tr>
<tr><td>Adran</td><td>Ymhelaethiad</td></tr>
<tr><td>2.1.1
Pwrpas a phwysigrwydd gwasanaeth cwsmeriaid</td><td>Dylai dysgwyr ddeall sut mae gwasanaeth cwsmeriaid da a gwael yn cyfrannu at ffactorau, gan gynnwys:

canfyddiad brand
cysylltiad
boddhad cwsmeriaid
teyrngarwch ac ymwelwyr dychwel
profiad cadarnhaol
enw da
lledaenu gwybodaeth ar lafar.

Dylai dysgwyr allu gwneud y canlynol:

dangos gwasanaeth cwsmeriaid trwy wahanol sianeli a senarios, gan gynnwys

cyfleuster sgwrsio
wyneb yn wyneb
ar-lein
dros y ffôn
trwy'r post
hunanwasanaeth (e.e., Cwestiynau Cyffredin, cymorth ar-lein, neu systemau awtomataidd)
cyfryngau cymdeithasol
negeseuon testun/SMS

nodi enghreifftiau o wasanaeth cwsmeriaid effeithiol, gan gynnwys:

cyfathrebu effeithiol
dangos ewyllys da
cynnig dewisiadau amgen
diweddariadau ar archebion
holi cwsmeriaid
canllawiau datrys problemau

nodi enghreifftiau o wasanaeth cwsmeriaid gwael, gan gynnwys:

diffyg eglurder
diffyg rhagweithgarwch
diffyg ymateb/ cydnabyddiaeth
addo gormod a thangyflawni
cyfathrebu gwael.

Dylai dysgwyr ddeall effaith methu â bodloni anghenion cwsmeriaid ar y busnes, megis:

cystadleuwyr yn cymryd cyfran fwy o'r farchnad
cwynion
anawsterau ariannol a allai arwain at gau
</td></tr>
</table>

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

	• colli busnes • adolygiadau negyddol • enw da gwael.
2.1.2 Disgwyliadau ac anghenion cwsmeriaid	Dylai dysgwyr ddeall y prif fathau o anghenion cwsmeriaid, gan gynnwys: • hygyrchedd (megis, iaith, anabledd, cyfathrebu, cyfleustra, ymgysylltu). • emosiynol (megis, yr ymdeimlad o gael eich gwerthfawrogi, empathi, argraff barhaol, ymddiriedaeth) • ymarferol (megis, cyflymder gwasanaeth, cywirdeb gwybodaeth). Dylai dysgwyr allu nodi ac ymateb i wahanol ddisgwyliadau cwsmeriaid, megis: • gwahaniaethu rhwng anghenion a disgwyliadau • rhagori ar ddisgwyliadau • effeithlonrwydd • cymorth wedi'i bersonoli. Dylai dysgwyr ddeall effaith methu â bodloni anghenion cwsmeriaid ar y sefydliad, megis: • cystadleuwyr yn cymryd cyfran fwy o'r farchnad • cwynion • straen ariannol a chau posibl • colli busnes • adolygiadau negyddol.

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

2.2 Cyfathrebu cadarnhaol a chreu argraff dda

Yn y testun hwn, bydd dysgwyr yn meithrin gwybodaeth, dealltwriaeth a sgiliau yn y meysydd canlynol:
2.2.1Ymddygiad proffesiynol
2.2.2Sgiliau cyfathrebu
2.2.3Cyfathrebu ysgrifenedig a digidol

<table>
<tr><th>Adran</th><th>Ymhelaethiad</th></tr>
<tr><td>2.2.1
Ymddygiad proffesiynol</td><td>Dylai dysgwyr allu gwneud y canlynol:

deall pwysigrwydd:
ymddangosiad
prydlondeb
cyflwyniad
dangos safonau ymddygiad yn y gweithle, megis:
rhoi sylw astud
cyfathrebol
agored
agwedd gadarnhaol
dibynadwy
ymatebol
hunanreoleiddio.

Dylai dysgwyr ddeall sut mae proffesiynoldeb yn meithrin hyder cwsmeriaid.</td></tr>
<tr><td>2.2.2
Sgiliau cyfathrebu</td><td>Dylai dysgwyr ddeall y canlynol:

pwysigrwydd ffurfiau cyfathrebu geiriol a di-eiriau, megis:
Geiriol:
gwrando gweithredol – aralleirio, egluro
eglurder – osgoi jargon
ar lafar: iaith gwrtais, gadarnhaol, empathi a dealltwriaeth
ymadroddion Cymraeg achlysurol gan gynnwys:
ymddiheuriadau sylfaenol
ffarwelio
cyfarchion
diolch.
Di-eiriau:
ymddangosiad
cyswllt llygad
mynegiant yr wyneb
ystum
osgo
sut mae'r sgiliau hyn yn effeithio ar ryngweithio â chwsmeriaid, megis cynorthwyo gyda'r canlynol mewn perthynas â chwsmeriaid:
ymrwymiad y cwsmer
hygrededd
parch
dibynadwyedd
sgiliau meithrin cydberthnasau
ymddiriedaeth.
</td></tr>
</table>

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

<table>
<tr><td></td><td>Dylai dysgwyr allu dangos sgiliau cyfathrebu cadarnhaol mewn senarios gwasanaeth cwsmeriaid, er mwyn:

deall y cwsmer, megis:
sefydlu anghenion
gwrando heb dorri ar draws
defnyddio cwestiynau agored a chaeedig
crynhoi/aralleirio
cyfathrebu'n effeithiol, megis:
cynnig atebion
defnyddio iaith berswadiol
ailgymryd rheolaeth mewn sgwrs
creu profiad cwsmer cadarnhaol, megis:
argraff gyntaf gadarnhaol
mynd y filltir ychwanegol
parch at amrywiaeth a chynhwysiant.
</td></tr>
<tr><td>2.2.3
Cyfathrebu ysgrifenedig a digidol</td><td>Dylai dysgwyr allu gwneud y canlynol:

defnyddio nodweddion cyfathrebu ysgrifenedig proffesiynol, megis:
hygyrchedd
defnyddio cynllun clir
defnyddio gramadeg, atalnodi a sillafu cywir
defnyddio cywair briodol ar-lein, megis:
yn briodol broffesiynol
didaro lle bo hynny'n berthnasol
clir a chryno
empathetig
wedi'i bersonoli
cadarnhaol
cyfansoddi ymatebion proffesiynol sy'n canolbwyntio ar atebion i wahanol ymholiadau, gan gynnwys ymateb i:
negeseuon e-bost
llythyrau
adolygiadau ar-lein
sylwadau a negeseuon ar y cyfryngau cymdeithasol
sgwrs we.
</td></tr>
</table>

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

2.3 Defnyddio technoleg i gefnogi rhyngweithio â chwsmeriaid

Yn y testun hwn, bydd dysgwyr yn meithrin gwybodaeth, dealltwriaeth a sgiliau yn y meysydd canlynol:
2.3.1 Offer digidol ym maes gwasanaeth cwsmeriaid
2.3.2 Rhyngweithio ar-lein ac ar y cyfryngau cymdeithasol
2.3.3 Deddfau sy'n diogelu hawliau defnyddwyr

Adran	Ymhelaethiad
2.3.1 Offer digidol ym maes gwasanaeth cwsmeriaid	Dylai dysgwyr ddeall offer digidol ym maes gwasanaeth cwsmeriaid gan gynnwys: • gwneud apwyntiadau • Systemau Rheoli Cysylltiadau Cwsmeriaid (RhCC/CRM) • sianeli negeseua mewnol • systemau talu symudol • meddalwedd olrhain archebion • rheoli ciwiau • systemau data diogel • desg talu hunanwasanaeth/datrys problemau • systemau gwirio stoc • tiliau (Pwyntiau Talu Electronig (EPOS)). Dylai dysgwyr allu ymateb i dechnoleg a ddefnyddir ym maes gwasanaeth cwsmeriaid, gan gynnwys: • adborth gan gwsmeriaid • sgwrsio ar-lein (byw a sgwrsfot/rhithiol).

2.3.2
Rhyngweithio ar-lein ac ar y cyfryngau cymdeithasol
	Dylai dysgwyr ddeall y canlynol:
	• yr effaith gadarnhaol a negyddol y gall postiadau ar-lein ac ar y cyfryngau cymdeithasol ei chael ar fusnesau
	• risgiau gadael postiadau ar-lein ac ar y cyfryngau cymdeithasol heb eu hateb
	• y defnydd o dempledi wedi'u paratoi ar-lein ac ar y cyfryngau cymdeithasol
	• sut gall ymatebion amserol a phroffesiynol wella boddhad cwsmeriaid
	• sut gellir defnyddio rhyngweithio ar-lein ac ar y cyfryngau cymdeithasol yn rhagweithiol.
	
	Dylai dysgwyr allu gwneud y canlynol:
	• cyfathrebu'n briodol ar gyfer gwefannau a'r cyfryngau cymdeithasol, at ddibenion sy'n cynnwys:
	    • sefydlu ymddiriedaeth
	    • cynnig cymorth/atebion cyflym
	    • hyrwyddo cynhyrchion a gwasanaethau
	    • darparu gwybodaeth a hunanwasanaeth
	    • gofyn am adborth er mwyn gwella gwasanaethau
	• creu cywair proffesiynol, cyfeillgar wrth ryngweithio ar-lein, trwy ffactorau megis:
	    • monitro ac ymgysylltu
	    • personoli
	    • iaith gwrtais, glir

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

	• gwelededd cyhoeddus • aros yn gadarnhaol/canolbwyntio ar atebion • cywair addas sy'n cyd-fynd â'r brand • defnyddio cywair brand y sefydliad.
2.3.3 Deddfau sy'n diogelu hawliau defnyddwyr	Dylai dysgwyr fod yn ymwybodol o ddeddfau sy'n diogelu hawliau defnyddwyr, gan gynnwys: • Deddf Hawliau Defnyddwyr 2015 • Rheoliadau Diogelu Defnyddwyr rhag Masnachu Annheg 2008 • Deddf Diogelu Data 2018 • Deddf Marchnadoedd Digidol, Cystadleuaeth a Defnyddwyr 2024. Dylai dysgwyr allu dilyn y rheolau allweddol ar gyfer ymdrin â gwybodaeth cwsmeriaid o dan Ddeddf Diogelu Data 2018, gan gynnwys: • cywirdeb • cyfrinachedd • storio diogel.

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

2.4 Ymdrin â chwynion neu ymholiadau ac addasu i anghenion cwsmeriaid

Yn y testun hwn, bydd dysgwyr yn meithrin gwybodaeth, dealltwriaeth a sgiliau yn y meysydd canlynol:
2.4.1 Nodi a datrys problemau cwsmeriaid
2.4.2 Ymdrin â chwynion yn broffesiynol
2.4.3 Gwerthuso a gwella perfformiad gwasanaeth cwsmeriaid

Adran	Ymhelaethiad
2.4.1 Nodi a datrys problemau cwsmeriaid	Dylai dysgwyr allu nodi problemau cyffredin cwsmeriaid, megis: • materion danfon • nwyddau diffygiol neu wedi'u difrodi • rhannau ar goll neu ddim yn cyfateb i'r disgrifiad • profiad cwsmer gwael • materion prisio neu dalu • cynnyrch ddim yn ôl y disgwyl • materion ansawdd gwasanaeth neu fylchau mewn gwasanaeth • argaeledd stoc. Dylai dysgwyr allu ymateb yn effeithiol gan ddefnyddio camau datrys problemau, megis: • ymddiheuro • rhoi pwyntiau teyrngarwch • gwirio pa ddatrysiad a ddymunir • gwirio stoc • ymgynghori â chydweithiwr • cymryd camau dilynol • gwrando • cynnig cyfnewid neu ad-daliad • achub y blaen ar gwynion • datrys y mater.

2.4.2
Ymdrin â chwynion yn broffesiynol
	Dylai dysgwyr allu gwneud y canlynol:
	• symud ymlaen trwy brif gamau ymdrin â chwynion, o wrando i ddatrys, megis:
	    • cydnabod
	    • cytuno a datrys
	    • empathi
	    • camau dilynol a phwyntiau dysgu
	    • gofyn am wybodaeth er eglurder
	    • gwrando heb gynhyrfu
	    • cynnig ateb yn glir
	    • cymryd camau gweithredu
	• dangos sgiliau ymdrin â chwynion, megis:
	    • cydnabod safbwyntiau
	    • gwrando gweithredol
	    • cadw at bolisïau a gweithdrefnau
	    • cyfaddawdu
	    • datrys gwrthdaro
	    • camau dilynol
	    • cynnal diogelwch
	    • amynedd a gwydnwch

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

	• datrys problemau
	    • cadw cofnodion
	    • ceisio deall/dangos chwilfrydedd.

2.4.3
Gwerthuso a gwella perfformiad gwasanaeth cwsmeriaid
	Dylai dysgwyr allu gwneud y canlynol:
	• adolygu'r ddarpariaeth gwasanaeth cwsmeriaid, gan gynnwys:
	    • gofyn i gwsmeriaid yn uniongyrchol
	    • monitro galwadau/arsylwadau
	    • ffurflenni adborth
	    • grwpiau ffocws
	    • cwsmer cudd
	    • sgôr hyrwyddwr net
	    • adolygiadau a sgoriau ar-lein
	    • monitro'r cyfryngau cymdeithasol
	    • arolygon
	• esbonio sut y gallai adborth wella gwasanaeth yn y dyfodol, trwy ffactorau megis:
	    • meithrin perthnasoedd
	    • nodi problemau
	    • hyfforddi a datblygu staff
	    • cefnogi gwella cynnyrch/gwasanaeth
	• creu cynlluniau gweithredu mewnol ar gyfer gwella'r ddarpariaeth gwasanaeth cwsmeriaid sydd yn gwneud y canlynol:
	    • nodi meysydd sydd angen eu datblygu
	    • gosod nodau eglur a chyraeddadwy
	    • pennu amserlenni a therfynau amser realistig
	    • nodi'r adnoddau sydd eu hangen.

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

Cyfleoedd ar gyfer integreiddio profiadau dysgu sy'n ymwneud â'r byd gwaith

Mae'r uned hon yn creu cyfleoedd i ddatblygu'r profiadau dysgu canlynol (ni fydd y profiadau yn cael eu hasesu'n uniongyrchol):

- rhyngweithio â siaradwyr gwadd o'r sector adwerthu a gwasanaeth cwsmeriaid i gael mewnwelediad o lygad y ffynnon i arferion a disgwyliadau'r byd go iawn
- gofyn cwestiynau a thrafod tueddiadau, heriau ac arloesiadau cyfredol yn y sector gyda gweithwyr proffesiynol o'r diwydiant
- gwylio arddangosiadau byw gan arbenigwyr o'r diwydiant, gan ddyfnhau dealltwriaeth o dechnegau neu offer arbenigol
- datblygu sgiliau rhwydweithio drwy ymgysylltu â staff gwasanaeth cwsmeriaid
- ymweld ag amgylcheddau gwasanaeth cwsmeriaid er mwyn deall gwasanaeth cwsmeriaid yn uniongyrchol
- meithrin ysbrydoliaeth a chymhelliad drwy glywed am deithiau gyrfa a straeon llwyddiant personol
- chwarae rôl ymdrin ag ymholiadau cwsmeriaid, penderfynu pa wybodaeth bersonol y gellir ei rhannu a pha wybodaeth y mae'n rhaid ei diogelu, gan gymhwyso rheolau allweddol Deddf Diogelu Data.

Bydd gwybodaeth bellach i'w chael yn y Canllawiau Addysgu o ran y cyfleoedd y mae'r cymhwyster yn eu cynnig i athrawon/canolfannau i integreiddio'r profiadau a'r sgiliau dysgu hyn wrth ei gyflwyno.

Gweler Atodiad A am gyfleoedd i ddatblygu themâu trawsbynciol, sgiliau trawsgwricwlaidd a sgiliau cyfannol.

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

Uned 3 Marchnata a Hyrwyddo Adwerthu

ODA	72
Cyfraniad at radd y cymhwyster	60%
Trosolwg o'r uned	Mae gan farchnata ran ganolog yn llwyddiant busnesau adwerthu trwy ddenu cwsmeriaid, meithrin perthnasoedd, ac annog teyrngarwch. Mae'r uned hon yn cyflwyno dysgwyr i egwyddorion ac arferion marchnata adwerthu, gan ddatblygu dealltwriaeth o sut mae strategaethau marchnata'n cael eu defnyddio i hyrwyddo cynhyrchion a gwasanaethau mewn amgylcheddau adwerthu cystadleuol. Bydd dysgwyr yn archwilio sut mae cyfathrebu clir, brandio ac ymgysylltu â chwsmeriaid yn cyfrannu at ymddiriedaeth a llwyddiant busnes hirdymor. Mae'r uned yn archwilio'r cymysgedd marchnata adwerthu (y 7 P yn Saesneg), a sut mae'r elfennau hyn yn gweithio gyda'i gilydd i gefnogi penderfyniadau marchnata effeithiol. Bydd dysgwyr yn gwerthuso effeithiolrwydd cymysgeddau marchnata ac yn cymhwyso eu dealltwriaeth i ddatblygu cysyniad ar gyfer busnes adwerthu a phersonoliaeth brand. Mae'r uned hon yn cefnogi dilyniant i astudiaeth bellach, prentisiaethau a chyflogaeth drwy feithrin: • dealltwriaeth o egwyddorion marchnata adwerthu a'r cymysgedd marchnata • hyder wrth ddatblygu a chyfathrebu brand a neges hyrwyddo • hyblygrwydd o ran offer marchnata digidol a thueddiadau newidiol defnyddwyr. Ar ôl cwblhau'r uned hon, bydd dysgwyr wedi'u paratoi'n dda ar gyfer cymhwyso sgiliau marchnata adwerthu mewn astudiaethau pellach neu rolau lefel mynediad, gyda sylfaen gref mewn gwybodaeth am farchnata, creadigrwydd, cyfathrebu, a sgiliau cyflwyno sy'n berthnasol i adwerthu modern a masnach ddigidol.

Testunau	Bydd yr uned hon yn canolbwyntio ar:
	• y cymysgedd marchnata ar gyfer adwerthu:
	    • cynnyrch
	    • lle
	    • pris
	    • hyrwyddo
	    • tystiolaeth ffisegol
	    • proses bobl
	• datblygu cysyniad ar gyfer busnes adwerthu
	• datblygu personoliaeth brand
	• cynllunio a dylunio deunyddiau hyrwyddo
	• cynllunio cynnig syniad
	• sgiliau i gyflwyno cynnig syniad.

Crynodeb o'r asesu	Asesiad di-arholiad: 19 awr Wedi'i farcio gan y ganolfan a'i gymedroli gan CBAC

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

	60% o’r cymhwyster 90 marc
Yr adnoddau sydd eu hangen ar gyfer yr asesiad	Rhaid i ddysgwyr gael mynediad at y canlynol: • caledwedd a meddalwedd addas i gynhyrchu'r dystiolaeth ar gyfer yr asesiad di-arholiad • y rhyngrwyd i gynhyrchu deunyddiau ymchwil ac ar gyfer yr adran benodol o'r asesiad lle caniateir defnyddio'r rhyngrwyd.
Cysylltau ag unedau a chymwysterau eraill CBAC	Gallai'r unedau Sgiliau Gwaith canlynol ategu cyflwyno'r uned hon: • Creadigrwydd gyrfa • Menter • Archwilio llwybrau gyrfa • Swyddi ar gyfer y dyfodol • Defnyddio TG yn y gweithle • Gweithio yng Nghymru.

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

Cynnwys

<table>
<tr><th colspan="2">3.1 Y cymysgedd marchnata</th></tr>
<tr><td colspan="2">Yn y testun hwn, bydd dysgwyr yn meithrin gwybodaeth, dealltwriaeth a sgiliau yn y meysydd canlynol:
3.1.1 Y cymysgedd marchnata ar gyfer adwerthu
3.1.2 Cynnyrch
3.1.3 Lle
3.1.4 Pris
3.1.5 Hyrwyddo
3.1.6 Tystiolaeth ffisegol
3.1.7 Pobl
3.1.8 Prosesau</td></tr>
<tr><td>Adran</td><td>Ymhelaethiad</td></tr>
<tr><td>3.1.1
Y cymysgedd marchnata ar gyfer adwerthu</td><td>Dylai dysgwyr allu gwneud y canlynol:
dadansoddi pob un o 7 elfen (7 P) y cymysgedd marchnata adwerthu ar gyfer busnes adwerthu presennol
dadansoddi cryfderau a gwendidau cymysgedd marchnata'r busnes
defnyddio amrywiaeth o ddata ymchwil/gwybodaeth addas i gefnogi dadansoddi, megis:
ymchwil cynradd, megis:
arsylwadau
gweithgareddau cwsmer cudd
holiaduron
cyfweliadau
grwpiau ffocws
ymchwil eilaidd, megis:
gwefannau, adroddiadau ac erthyglau
adolygiadau ar-lein
dadansoddi cystadleuwyr a phrisio
deunyddiau cwmnïau (e.e. llyfrynnau, dewislenni, taflenni)
tystiolaeth sy'n deillio o ymweliadau (wyneb yn wyneb, neu ar-lein), megis:
ymweliadau â siopau neu safleoedd
ffotograffau neu dystiolaeth weledol
cyflwyno eu dadansoddiadau mewn Adroddiad Dadansoddi Busnes Adwerthu, gan gynnwys:
crynodeb o'r busnes adwerthu presennol gan gynnwys y farchnad darged, gwybodaeth proffil cwsmeriaid a demograffeg
data/gwybodaeth ymchwil.</td></tr>
<tr><td>3.1.2
Cynnyrch</td><td>Dylai dysgwyr ddeall y strategaethau y mae busnesau yn eu defnyddio mewn perthynas â chynnyrch, megis:
y cysyniad o wahaniaethiad a ffyrdd o wahaniaethu cynnyrch
defnyddio brandio</td></tr>
</table>

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

	• y cysyniad o ddatblygu rhinwedd werthu unigryw (USP) • cylchred oes cynnyrch • syniad portffolio cynnyrch.
3.1.3 Lle	Dylai dysgwyr ddeall y strategaethau y mae busnesau yn eu defnyddio mewn perthynas â lle, megis: • defnyddio dulliau aml-sianel a pob-sianel • y bydd busnesau adwerthu gwahanol yn defnyddio sianeli dosbarthu gwahanol • twf ac effaith sianeli dosbarthu digidol ar gyfer y busnes adwerthu a'r cwsmer.
3.1.4 Pris	Dylai dysgwyr ddeall y strategaethau y mae busnesau yn eu defnyddio mewn perthynas â phris, megis: • y ffactorau i'w hystyried wrth brisio cynnyrch, gan gynnwys: ◦ pris cynhyrchion cystadleuwyr ◦ yr economi ◦ cost cynhyrchu ◦ cam y cylchred oes cynnyrch • y gwahanol strategaethau prisio y mae busnesau yn eu defnyddio, megis: ◦ cystadleuol ◦ dynamig ◦ ffrimiwm ◦ treiddiad ◦ hyrwyddo ◦ seicolegol a ◦ sgimio • manteision ac anfanteision y gwahanol strategaethau prisio.
3.1.5 Hyrwyddo	Dylai dysgwyr ddeall y strategaethau y mae busnesau yn eu defnyddio mewn perthynas â hyrwyddo, megis: • y cysyniad o hyrwyddo a bod hyn yn cynnwys hysbysebu, hyrwyddo gwerthiant a chysylltiadau cyhoeddus • y gwahanol gyfryngau hysbysebu a ddefnyddir, gan gynnwys: ◦ cyfryngau traddodiadol/nad ydynt yn ddigidol, megis: ▪ print, megis taflenni, catalogau, papurau newydd, cylchgronau ▪ post uniongyrchol ▪ posteri ▪ darlledu megis teledu a radio ◦ cyfryngau digidol, megis: ▪ gwefannau ▪ negeseuon e-bost ▪ hysbysebu ar-lein megis baneri a hysbysebion naid ▪ y cyfryngau cymdeithasol megis defnyddio dylanwadwyr a riliau neu glipiau cynnyrch ▪ negeseuon testun SMS

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

<table>
<tr>
<td></td>
<td>

gwahanol dechnegau hyrwyddo gwerthiant a ddefnyddir, megis:

disgowntiau
cystadlaethau
prynu un a chael un am ddim (BOGOF)
hysbysebu pwynt gwerthu
cynlluniau/gwobrau teyrngarwch

sut y gellir defnyddio gwahanol dechnegau cysylltiadau cyhoeddus gan gynnwys:

lleoli cynnyrch
cymeradwyaeth enwogion
nawdd
datganiadau i'r wasg/cyfryngau

manteision ac anfanteision gwahanol fathau o gyfryngau hysbysebu, technegau hyrwyddo gwerthiant a chysylltiadau cyhoeddus.
pwysigrwydd dewis y math cywir o gyfryngau hysbysebu, technegau hyrwyddo gwerthiant a chysylltiadau cyhoeddus ar gyfer busnesau adwerthu.

</td>
</tr>
<tr>
<td>3.1.6
Tystiolaeth ffisegol</td>
<td>
Dylai dysgwyr ddeall y strategaethau y mae busnesau'n eu defnyddio mewn perthynas â thystiolaeth ffisegol, megis:

yr elfennau diriaethol y mae cwsmeriaid yn rhyngweithio â nhw
arwydd o ansawdd y nwydd neu'r gwasanaeth a gynigir
amgylchedd y siop
dylunio gwefan
pecynnu cynnyrch
brandio
derbynebau
arwyddion
gwisgoedd y staff.

</td>
</tr>
<tr>
<td>3.1.7
Pobl</td>
<td>
Dylai dysgwyr ddeall y canlynol:

y strategaethau y mae busnesau’n eu defnyddio mewn perthynas â phobl, megis:

y gweithwyr a rôl y cwsmer mewn perthynas â gweithrediadau hunanwasanaeth
mae rolau a thasgau yr oedd pobl yn draddodiadol yn eu gwneud bellach yn cael eu hawtomeiddio gan ddeallusrwydd artiffisial (AI), sgwrsfotiaid a roboteg

rôl gweithwyr megis:

staff mewn siop sy'n ymwneud yn uniongyrchol â chwsmeriaid
timau cymorth sy'n ateb cwestiynau
rolau gweithwyr y brif swyddfa sy'n effeithio ar brofiad y cwsmer

sut mae ansawdd y rhyngweithio rhwng gweithwyr a chwsmeriaid yn dibynnu ar sgiliau'r gweithwyr
sut mae recriwtio a dewis gweithwyr priodol yn effeithio ar brofiad y cwsmer

</td>
</tr>
</table>

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

	• sut mae adwerthwyr yn datblygu sgiliau gweithwyr trwy hyfforddiant.

3.1.8
Prosesau
	Dylai dysgwyr ddeall y strategaethau y mae busnesau'n eu defnyddio mewn perthynas â phrosesau, megis:
	• y systemau a'r gweithdrefnau a ddefnyddir i gyflenwi nwydd neu wasanaeth i'r cwsmer, megis sut mae'r cwsmer:
	    • yn dod i wybod mwy am y busnes adwerthu neu'r cynnyrch
	    • yn archebu
	    • yn derbyn ei archeb
	    • yn cael mynediad at wasanaeth ôl-werthu
	    • yn delio â chwynion neu ddychwelyd nwyddau
	• penderfyniadau prosesau, megis:
	    • rhyngwyneb y wefan
	    • logisteg
	    • gwasanaeth cwsmeriaid
	    • amgylchedd y siop
	    • adborth
	    • gwasanaeth cwsmeriaid
	    • cymorth ôl-werthu.

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

3.2 O'r syniad i'r hyrwyddo

Yn y testun hwn, bydd dysgwyr yn meithrin gwybodaeth, dealltwriaeth a sgiliau yn y meysydd canlynol:
3.2.1 Datblygu cysyniad ar gyfer busnes adwerthu
3.2.2 Datblygu personoliaeth brand
3.2.3 Cynllunio a dylunio deunyddiau hyrwyddo

Adran	Ymhelaethiad

3.2.1
Datblygu cysyniad ar gyfer busnes adwerthu
	Dylai dysgwyr allu gwneud y canlynol:
	• datblygu cysyniad ar gyfer busnes adwerthu, gan gynnwys:
	  ◦ disgrifiad o'r cysyniad ar gyfer busnes adwerthu
	  ◦ rhinwedd werthu unigryw (USP)
	  ◦ model adwerthu (e.e., ar-lein, siop, hybrid)
	  ◦ nodau ac amcanion y busnes
	• esbonio dewisiadau yn seiliedig ar argymhellion o ddadansoddi cystadleuwyr mewn Adroddiad Dadansoddi Busnes Adwerthu.

3.2.2
Datblygu personoliaeth brand
	Dylai dysgwyr allu gwneud y canlynol:
	• creu bwrdd naws gweledol addas i gynrychioli personoliaeth brand cysyniad ar gyfer busnes adwerthu, gan gynnwys elfennau perthnasol megis:
	  ◦ enw'r busnes
	  ◦ logo neu hunaniaeth weledol
	  ◦ taglin neu is-bennawd
	  ◦ cynllun lliw
	  ◦ ffontiau
	  ◦ graffigwaith neu ddelweddau sy'n adlewyrchu'r bersonoliaeth brand
	  ◦ arddull neu thema sy'n cyfleu'r bersonoliaeth brand.

3.2.3
Cynllunio a dylunio deunyddiau hyrwyddo
	Dylai dysgwyr allu gwneud y canlynol:
	• cynllunio deunyddiau hyrwyddo priodol a strategaeth i adlewyrchu'r bersonoliaeth brand a bodloni anghenion y farchnad darged a nodwyd, gan gynnwys:
	  ◦ meini prawf llwyddiant addas
	  ◦ cynllunio amser
	  ◦ yr adnoddau sydd eu hangen
	• dyluniad neu frasfodel o ddeunyddiau hyrwyddo, megis:
	  ◦ hysbyseb draddodiadol e.e. hysbyseb deledu, hysbyseb radio (gallai fod yn sgript neu'n fwrdd stori), hysbyseb bapur newydd, bilfwrdd
	  ◦ deunyddiau printiedig e.e. poster, taflen gyhoeddusrwydd, llyfryn
	  ◦ hysbysebion digidol e.e. postiad dylanwadwr, hysbyseb cyfryngau cymdeithasol (gallai fod yn sgript neu'n fwrdd stori), ymgyrch marchnata e-bost
	• datblygu strategaeth ar gyfer llwyddiant gan gynnwys:

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

	• dosbarthu a lleoli • amseru a dilyniannu.

© WJEC CBAC Ltd. 2026

3.3 Cyflwyno a gwerthuso cynnig syniad

Yn y testun hwn, bydd dysgwyr yn meithrin gwybodaeth, dealltwriaeth a sgiliau yn y meysydd canlynol:
3.3.1 Cynllunio cynnig syniad
3.3.2 Sgiliau i gyflwyno cynnig syniad

Adran	Ymhelaethiad
3.3.1 Cynllunio cynnig syniad	Dylai dysgwyr allu cynllunio a chreu cynnig syniad proffesiynol i gyfleu cysyniad ar gyfer busnes adwerthu, sy'n adlewyrchu'r canlynol: • personoliaeth brand • strategaeth deunydd hyrwyddo. Dylai dysgwyr ddeall y ffactorau sydd eu hangen wrth gyflwyno cynnig syniad proffesiynol gan gynnwys: • amcanion y cynnig syniad • y gynulleidfa darged a nodwyd a'u hanghenion • cyfryngau a chymhorthion gweledol • strwythur y cynnig syniad • defnyddio sgiliau cyflwyno geiriol a di-eiriau i ennyn diddordeb y gynulleidfa • y gallu i ateb cwestiynau wedi'u cynllunio a heb eu cynllunio.

3.3.2
Sgiliau i gyflwyno cynnig syniad
	Dylai dysgwyr allu gwneud y canlynol:
	• defnyddio sgiliau cyflwyno priodol i gyflwyno cynnig syniad i gynulleidfa gan gynnwys:
	    • sgiliau di-eiriau gan gynnwys iaith y corff, osgo, cyswllt llygaid, ystumiau'r dwylo
	    • sgiliau geiriol gan gynnwys cywair, defnyddio terminoleg, taflu'r llais, cyflymder
	• creu adnoddau gweledol priodol i gefnogi cyflwyno cynnig syniad megis:
	    • sleidiau cyflwyniad
	    • taflenni i'r gynulleidfa
	    • cardiau ciwiau/nodiadau/sgript.

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

Cyfleoedd ar gyfer integreiddio profiadau dysgu sy'n ymwneud â'r byd gwaith

Mae'r uned hon yn creu cyfleoedd i ddatblygu'r profiadau dysgu canlynol (ni fydd y profiadau yn cael eu hasesu'n uniongyrchol):

- rhyngweithio â siaradwyr gwadd o'r sector adwerthu i gael mewnwelediad o lygad y ffynnon i arferion a disgwyliadau'r byd go iawn
- gofyn cwestiynau a thrafod tueddiadau, heriau ac arloesiadau cyfredol yn y sector gyda gweithwyr proffesiynol o'r diwydiant
- gwylio arddangosiadau byw gan arbenigwyr o'r diwydiant, gan ddyfnhau dealltwriaeth o dechnegau neu offer arbenigol
- datblygu sgiliau rhwydweithio drwy ymgysylltu â staff marchnata
- ymweld ag amgylcheddau adwerthu er mwyn deall marchnata'n uniongyrchol
- meithrin ysbrydoliaeth a chymhelliant drwy glywed teithiau gyrfa personol a straeon llwyddiant.
- cyfweld â dylanwadwr y cyfryngau cymdeithasol i ddeall sut maen nhw'n hyrwyddo cynhyrchion ac yn dylanwadu ar ymddygiad defnyddwyr.

Bydd gwybodaeth bellach i'w chael yn y Canllawiau Addysgu o ran y cyfleoedd y mae'r cymhwyster yn eu cynnig i athrawon/canolfannau i integreiddio'r profiadau a'r sgiliau dysgu hyn wrth ei gyflwyno.

Gweler Atodiad A am gyfleoedd i ddatblygu themâu trawsbynciol, sgiliau trawsgwricwlaidd a sgiliau cyfannol.

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

3 Asesu

Bydd y Pecyn Asesu yn cynnwys yr holl wybodaeth fanwl sy'n ymwneud ag asesu.

3.1 Amcanion asesu a phwysoliadau

Mae amcanion asesu'r cymhwyster hwn wedi'u nodi isod. Rhaid i ddysgwyr:

AA1
Ddangos gwybodaeth a dealltwriaeth o'r sector adwerthu a gwasanaeth cwsmeriaid

AA2
Cymhwyso gwybodaeth a dealltwriaeth o adwerthu a/neu wasanaeth cwsmeriaid

AA3
Dehongli a gwerthuso e.e. gwybodaeth/syniadau/tystiolaeth ym maes adwerthu a/neu wasanaeth cwsmeriaid

AA4
Dangos a chymhwyso sgiliau ym maes adwerthu a/neu wasanaeth cwsmeriaid

Mae'r tabl isod yn dangos pwysoliad pob amcan asesu i bob uned ac i'r cymhwyster yn gyffredinol.

	AA1	AA2	AA3	AA4	Cyfanswm
Uned 1	10%	10%	-	-	20%
Uned 2	-	-	5%	15%	20%
Uned 3	-	-	10%	50%	60%
Pwysoliad cyffredinol	10%	10%	15%	65%	100%

3.2 Trosolwg o'r asesu

Uned 1

Asesir yr uned hon drwy brawf sector sy’n cael ei osod a’i farcio’n allanol a fydd ar gael yng nghyfres mis Ionawr a chyfres yr haf. Mae'n ofynnol i ddysgwyr gwblhau prawf sector byr, un awr, sydd wedi'i gynllunio i asesu gwybodaeth a dealltwriaeth sylfaenol (AA1 ac AA2 yn unig).

Bydd y prawf yn cael ei farcio allan o 50. Bydd Adran A yn asesu AA1 (25 marc) ac yn cynnwys amrywiaeth o fathau o gwestiynau gwrthrychol, megis cwestiynau dewis lluosog, ymateb lluosog, llenwi'r bwlch, llusgo a gollwng, a chwestiynau man poeth. Bydd Adran B yn asesu AA2 (25 marc) ac yn cynnwys amrywiaeth o fathau o gwestiynau gwrthrychol ynghyd â chwestiynau ateb byr. Efallai y bydd senarios ysgogiad byr yn cael eu darparu fel rhan o'r cwestiynau hyn.

Rhaid i'r prawf gael ei gymryd o dan amodau arholiad a oruchwylir yn unol â gofynion CGC (gweler http://www.jcq.org.uk/exams-office/ice---instructions-for-conducting-examinations).

© WJEC CBAC Ltd. 2026

DRAFT

Bydd yr asesiad cyntaf yn digwydd ym mis Ionawr 2028. Gall canolfannau gofrestru ymgeiswyr ar gyfer fersiwn copi caled neu ar y sgrin o'r prawf.

Mae'r prawf hwn yn cyfrannu 20% o gyfanswm gradd y cymhwyster ac mae'n cael ei osod a'i farcio'n allanol gan CBAC.

Uned 2

I'w gadarnhau.

Uned 3

Bydd yr uned hon yn cael ei hasesu drwy asesiad di-arholiad wedi'i osod yn allanol, a fydd yn cael ei farcio gan y ganolfan a'i gymedroli'n allanol gan CBAC. Mae gofyn i ddysgwyr gwblhau cyfres o dasgau yn seiliedig ar friff sy'n cael ei osod yn allanol.

Bydd y briff yn cael ei ryddhau trwy'r Porth ac ni fwriedir iddo newid dros hyd oes y fanyleb. Cyfrifoldeb y ganolfan yw sicrhau eu bod yn defnyddio fersiwn gyfredol yr asesiad fel y'i cyhoeddwyd ar y Porth. Bydd gan ganolfannau'r hyblygrwydd i drefnu'r asesiad ar unrhyw adeg yn ystod y flwyddyn academaidd.

Mae'r asesiad di-arholiad hwn yn cyfrannu 60% o gyfanswm gradd y cymhwyster a bwriedir iddo gymryd tua 19 awr i'w gwblhau. Dylid trefnu dwy awr arall ar gyfer ymchwil cyn cwblhau'r tasgau. Gall canolfannau ddewis cyflwyno'r asesiad mewn un sesiwn neu ar draws sawl sesiwn fyrrach, yn dibynnu ar anghenion dysgwyr a hyd y tasgau. Bydd yr asesiad yn cael ei farcio allan o 90 marc.

Rhaid cyflwyno tystiolaeth ar gyfer cymedroli allanol yn ddigidol, naill ai fel ymatebion wedi'u hysgrifennu â llaw a'u sganio, neu wedi'u cwblhau'n electronig.

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

3.3 Rheoli'r asesiad di-arholiad

Mae'r asesiad di-arholiad wedi'i strwythuro ar draws tri chyfnod allweddol: gosod tasgau, gwneud tasgau, a marcio tasgau.

Rhaid i bob asesiad di-arholiad gadw at yr egwyddorion a nodir yn nogfen y CGC Cyfarwyddiadau ar gyfer Cynnal Asesiadau Di-arholiad (Cymwysterau Galwedigaethol a Thechnegol) a'r CGC Defnyddio Deallusrwydd Artiffisial (AI) mewn Asesiadau: Diogelu Uniondeb Cymwysterau. Noder **nad** yw canllawiau'r CGC ar gyfer Manylebau TAG a TGAU yn berthnasol i'r cymhwyster hwn.

Gosod Tasgau

Darperir pecynnau asesu ar gyfer pob uned yn unol â'r trefniadau a nodir yn 3.2.

Gwneud Tasgau

Mae cwblhau'r asesiad di-arholiad yn cael ei lywio gan ddau gam:
- y cam ymchwil
- cam yr Asesiad Di-arholiad.

Efallai y gofynnir i ddysgwyr gynnal ymchwil fel rhan o'r cam ymchwil, gellir dod o hyd i wybodaeth am y cam ymchwil gan gynnwys dull ymchwil a chyfeirio, yn y pecyn asesu.

Yn ystod cam yr asesiad di-arholiad gellir dod o hyd i wybodaeth am yr amodau asesu, wedi'u categoreiddio fel uchel, canolig ac isel yn y pecyn asesu. Gellir hefyd dod i hyd i wybodaeth am adnoddau, wedi'u categoreiddio fel dim, penodol, ac wedi'u caniatáu yn y pecyn asesu.

Mae rhagor o wybodaeth am y cam ymchwil a cham yr asesiad di-arholiad, gan gynnwys gwybodaeth am y defnydd o ddeallusrwydd artiffisial (AI) ar gael yn y dogfennau Cynnal Asesiad Di-arholiad mewn Cymwysterau Cenedlaethol 14–16 – Canllaw i Athrawon a Cynnal Asesiad Di-arholiad mewn Cymwysterau Cenedlaethol 14–16 – Canllaw i Ymgeiswyr.

Mae ystyriaethau eraill wrth wneud tasgau, yn cynnwys:
- Amser: Mae pob pecyn asesu yn nodi cyfanswm yr amser sydd ar gael; rhoddir amser awgrymedig ar gyfer pob tasg er y gall ymgeiswyr ddyrannu'r amser hwn ar draws tasgau fel bo'n briodol
- Goruchwylio a dilysu: Mae'r pecyn asesu yn nodi'r gofynion goruchwylio. Yn y rhan fwyaf o achosion, bydd dysgwyr yn cael eu goruchwylio gan athro wrth gwblhau tasgau asesu. Gall athrawon egluro gofynion tasgau ond rhaid iddynt beidio â rhoi adborth ar y dystiolaeth sy'n cael ei chynhyrchu. Rhaid i ddysgwyr ac athrawon lofnodi datganiadau sy'n cadarnhau dilysrwydd y gwaith a gyflwynwyd.

Marcio Tasgau

Ar gyfer asesiad di-arholiad wedi'i farcio gan y ganolfan, rhaid i'r holl farcio gael ei wneud gan athro dynodedig sydd ag arbenigedd pwnc priodol, gan ddefnyddio'r meini prawf marcio a ddarperir yn y pecyn asesu. Mae'n rhaid i'r dystiolaeth gyd-fynd â'r disgwyliadau sydd wedi'u nodi yn y pecyn asesu.

Mae'n rhaid anodi tystiolaeth ysgrifenedig er mwyn dangos sut mae'n bodloni'r meini prawf marcio.

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

Lle bo angen, rhaid dogfennu tystiolaeth o berfformiad (er enghraifft, cyflwyniadau) gan ddefnyddio cofnodion arsylwi sy'n cynnwys sylwadau disgrifiadol a chrynodol.

Mae athrawon yn gyfrifol am sicrhau'r canlynol:

- bod yr asesiad yn cael ei gynnal yn unol â disgwyliadau'r pecyn asesu a chanllawiau'r CGC
- bod dyfarniadau yn cael eu gwneud yn erbyn y datganiadau band perfformiad yn unig
- bod y dystiolaeth yn ddilys, wedi'i hanodi'n glir, ac wedi'i chofnodi'n gywir
- pan ddefnyddir cofnodion arsylwi, eu bod yn cynnwys digon o fanylion i gefnogi penderfyniadau asesu.

3.4 Ailgyflwyno asesiadau di-arholiad

Gall athrawon ganiatáu un cyfle i ddysgwr wella ei dystiolaeth a'i hailgyflwyno i'w marcio cyn cyflwyno'r marciau terfynol i'w cymedroli. Ailgyflwyno yw'r enw ar y broses hon.

Rhaid trefnu'r asesiad mewnol yn ddigon ymlaen llaw i allu caniatáu digon o amser i gynnwys y cyfnod ailgyflwyno hwn, lle bo angen gwneud hynny, cyn y cymedroli allanol. Rhaid i ddysgwyr gwblhau'r asesiad cyflawn cyn i'w gwaith gael ei farcio yn y lle cyntaf, a chyn awdurdodi unrhyw ailgyflwyno sydd ei angen.

Rhaid i unrhyw adborth a dderbynnir gan ddysgwyr:

- fod yn ffeithiol, ac yn seiliedig ar yr hyn a welwyd yn eu gwaith.
- osgoi cyfarwyddo dysgwyr ar sut i wella eu marc
- gael ei ddogfennu a'i ddarparu i'w gymedroli'n allanol os gofynnir am hynny.

Rhaid i athrawon beidio â:

- chaniatáu sawl ailgyflwyniad ar sail mân newidiadau yn dilyn adborth
- caniatáu i ddysgwyr ychwanegu, newid, neu ddileu unrhyw waith ar ôl i'r ailgyflwyniad gael ei farcio.

Nid yw'n ofynnol i ddysgwyr gynhyrchu set hollol newydd o dystiolaeth ar gyfer ailgyflwyniad. Dylent ganolbwyntio ar y meysydd lle na wnaethant ennill y marc a ddymunwyd. O ganlyniad, efallai na fydd angen yr amser llawn a nodir yn y pecyn asesu, er y gallant ddefnyddio hyd at y dyraniad llawn os oes angen. Mae'r pecyn asesu yn nodi faint o amser yn fras y dylai dysgwyr ei dreulio yn cwblhau pob tasg. Pan fydd dysgwyr yn canolbwyntio ar dasgau penodol i'w hailgyflwyno, ni ddylai'r amser a ganiateir fod yn fwy na chyfanswm yr amser a awgrymir ar gyfer y tasgau hynny.

Nid oes angen creu taflen gyflwyno marciau ymgeisydd ar wahân i'w hailgyflwyno; Gellir diweddaru'r daflen wreiddiol gyda'r marciau diwygiedig a sylwadau ychwanegol. Dylai canolfannau gadw cofnodion mewnol o ailgyflwyniadau i ddarparu llwybr archwilio clir, a fydd yn ddefnyddiol os bydd ymholiadau'n codi. Dim ond y marciau terfynol a'r dystiolaeth sydd angen eu cyflwyno ar gyfer cymedroli allanol.

Unwaith y bydd marciau wedi'u cyflwyno i'w cymedroli, ni chaniateir ailgyflwyno'r un asesiad eto. Un cyfle sydd ar gael i ddysgwyr i ailsefyll yr asesiad yng nghyfresi asesu'r dyfodol. Wrth ailsefyll asesiad, rhaid i ganolfannau sicrhau bod dysgwyr yn defnyddio briff yr asesiad a ryddhawyd ar gyfer y gyfres honno. (gweler Adran 5.4).

© WJEC CBAC Ltd. 2026

3.5 Camymddwyn

Cyn dechrau'r cwrs, cyfrifoldeb athrawon yw rhoi gwybod i ymgeiswyr am reoliadau CBAC ynglŷn â chamymddwyn. Rhaid i ymgeiswyr beidio ag ymddwyn yn annheg mewn unrhyw ffordd wrth baratoi gwaith ar gyfer TAAU Adwerthu a Gwasanaeth Cwsmeriaid.

Mae ein Canllaw i atal, adrodd am ac ymchwilio i gamymddwyn yn cynnwys gwybodaeth ynghylch camymddwyn.

Rhaid rhoi gwybod i CBAC ar unwaith am unrhyw achos o gamymddwyn posibl neu gamymddwyn gwirioneddol (camymddwyn@cbac.co.uk). Os bydd ymgeiswyr yn camymddwyn, mae'n bosibl y byddant yn cael eu cosbi neu eu diarddel o'r arholiadau.

Ym mhob achos o gamymddwyn, cynghorir canolfannau i ddilyn cyngor llyfryn y CGC Amau Camymddwyn: Polisïau a Gweithdrefnau.

DRAFFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

4 Gwybodaeth dechnegol

4.1 Cofrestriadau unedau

Cymhwyster unedol yw hwn. Caiff ymgeiswyr eu cofrestru ar gyfer pob uned ar wahân.

Bydd cyfleoedd asesu ar gael yn ystod y cyfnod asesu bob blwyddyn, fel y nodir isod, tan ddiwedd oes y fanyleb.

Bydd Uned 1 ar gael ym mis Ionawr 2028 (ac ym mhob cyfres mis Mehefin a mis Ionawr wedi hynny).

Uned 2 - I'w gadarnhau

Bydd Uned 3 ar gael ym mis Mehefin 2028 (ac ym mhob cyfres mis Ionawr a mis Mehefin wedi hynny).

Rhaid cofrestru am unedau unigol drwy gyflwyno'r uned berthnasol sydd i'w gweld isod.

		Codau Cofrestru	
		Cyfrwng Saesneg	Cyfrwng Cymraeg
Uned 1	Prawf sector		
Uned 2	I'w gadarnhau		
Uned 3	Asesiad di-arholiad		

Os cofrestrwyd ymgeisydd am uned ond ei fod yn absennol ar gyfer yr uned honno, nid yw'r absenoldeb yn cyfrif fel ymgais. Fodd bynnag, byddai'r ymgeisydd yn cael ei ddisgrifio fel ymgeisydd ailsefyll.

4.2 Cofrestru ar gyfer y cymhwyster

Bydd y cymhwyster yn cael ei ddyfarnu am y tro cyntaf yn haf 2029.

Caiff ymgeiswyr eu cofrestru ar gyfer y cymhwyster drwy’r broses agregu (cyfnewid).

Nid yw'r broses agregu'n digwydd yn awtomatig; rhaid nodi'r cod perthnasol er mwyn agregu.

	Cyfrwng Saesneg	Cyfrwng Cymraeg
Cod Cyfnewid		

Mae rhifyn cyfredol ein dogfen Dulliau Cofrestru a Gwybodaeth am y Codau yn rhoi'r dulliau cofrestru diweddaraf.

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

4.3 Graddio ac adrodd yn ôl

Mae cymwysterau TAAU a'r unedau maen nhw'n eu cynnwys yn cael eu hadrodd ar raddfa chwe phwynt: Lefel 2 Rhagoriaeth* (L2RH*) Lefel 2 Rhagoriaeth (L2Rh), Lefel 2 Teilyngdod (L2T), Lefel 2 Llwyddiant (L2Ll), Lefel 1 Teilyngdod (L1T), Lefel 1 Llwyddiant (L1Ll).

Adroddir canlyniadau unedau unigol ar raddfa marciau unffurf (GMU) ac maen nhw’n cyfateb i'r graddau canlynol:

I'w gadarnhau.

Mae Uned 2 yn cael ei graddio ar sail llwyddo/methu. Bydd GMU sy'n cyfateb i'r marc a enillir yn yr asesiad hwn yn cyfrannu tuag at y cymhwyster.

Mae'r marciau unffurf a enillwyd am bob uned yn cael eu hadio at ei gilydd a bydd gradd y cymhwyster yn seiliedig ar y cyfanswm hwn.

I'w gadarnhau.

Os nad yw ymgeiswyr yn ennill y nifer gofynnol o farciau unffurf i ennill Lefel 1 Llwyddiant yna cofnodir eu cyrhaeddiad fel U (annosbarthedig) ac ni fyddant yn derbyn tystysgrif.

4.4 Ailsefyll asesiadau unedau

Gall ymgeiswyr ailsefyll pob asesiad uned allanol (wedi'i farcio gan CBAC) ddwywaith (tri chynnig i gyd). Defnyddir y sgôr marciau unffurf gwell o'r tri chynnig i gyfrifo'r radd derfynol gyffredinol.

Gall ymgeiswyr ailsefyll pob asesiad uned mewnol (wedi'i farcio gan y ganolfan) unwaith (dau gynnig i gyd). Defnyddir y sgôr marciau unffurf gwell o'r ddau gynnig i gyfrifo'r radd derfynol gyffredinol.

Wrth ailsefyll asesiad, mae'n rhaid i'r ymgeisydd gyflwyno asesiad newydd, wedi'i gwblhau o fewn yr un lefelau rheolaeth. Ni chânt wella gwaith a gyflwynwyd yn flaenorol.

Os bydd ymgeisydd wedi'i gofrestru ar gyfer asesiad ond ei fod yn absennol (a), nid yw'r absenoldeb yn cyfrif fel ymgais.

Os cofnodir bod ymgeisydd wedi cael ‘0’ marc, yna tybir nad oedd y dystiolaeth a gynhyrchwyd i'w hasesu yn haeddu marciau; bydd hyn yn cyfrif fel ymgais.
Wrth ailsefyll asesiad, ar yr amod nad yw'r ymgeisydd wedi defnyddio mwy na'r nifer mwyaf o gynigion, bydd marciau o'r unedau eraill yn cael eu trosglwyddo.

Os bydd ymgeisydd yn mynd dros y nifer o gynigion ar gyfer unrhyw asesiad, yna bydd gofyn iddyn nhw ailwneud y cymhwyster.

4.5 Ailwneud y cymhwyster

Os bydd ymgeisydd yn cofrestru am asesiad uned allanol (wedi'i farcio gan CBAC) am y pedwerydd tro neu asesiad uned mewnol (wedi'i farcio gan y ganolfan) am y trydydd tro, yna mae'n rhaid ailgofrestru ac ailsefyll pob asesiad.

© WJEC CBAC Ltd. 2026

Wrth ailwneud cymhwyster, gall ymgeisydd gael hyd at dri chynnig ar bob asesiad wedi'i farcio gan CBAC a hyd at ddau gynnig ar bob asesiad di-arholiad wedi'i farcio gan y ganolfan. Fodd bynnag, ni ellir defnyddio canlyniadau o unedau a safwyd cyn ailsefyll wrth agregu'r radd (graddau) newydd.

DRAFFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

Atodiad A: Cyfleoedd i ymgorffori elfennau o'r Cwricwlwm i Gymru

Mae'r tabl isod yn dangos ble mae'r cymhwyster yn cynnig cyfleoedd i ymgorffori elfennau o'r Cwricwlwm i Gymru. Mae gwybodaeth fanylach wedi'i chynnwys yn y Canllawiau Addysgu: Canllawiau Cyflwyno'r Unedau.

Llinynnau Cwricwlwm i Gymru	Uned 1	Uned 2	Uned 3
Themâu Trawsbynciol			
Cyd-destunau Lleol, Cenedlaethol a Rhyngwladol	1.1.2, 1.1.3, 1.3.3, 1.3.4	2.2.2	3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4, 3.1.5, 3.1.6, 3.1.7, 3.1.8
Cynaliadwyedd	1.1.3, 1.4.3	2.3.1	
Addysg Cydberthynas a Rhywioldeb	1.3.2, 1.3.3	2.1.2, 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3, 2.4.1, 2.4.2, 2.4.3	3.1.7
Addysg Hawliau Dynol	1.3.2, 1.3.3, 1.4.2	2.1.2, 2.3.3	
Gyrfaoedd a Phrofiadau Cysylltiedig â Byd Gwaith	1.3.1, 1.3.2, 1.3.3, 1.3.4	2.1.1, 2.1.2, 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3, 2.4.1, 2.4.2, 2.4.3	3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4, 3.1.5, 3.1.6, 3.1.7, 3.1.8, 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3, 3.3.1, 3.3.2
Sgiliau Trawsgwricwlaidd – Llythrennedd			
Gwrando	1.1.1, 1.1.3,1.2.1, 1.2.2, 1.3.4, 1.4.1,	2.1.1, 2.1.2, 2.3.1, 2.3.3, 2.4.1, 2.4.2, 2.4.3	3.1.2, 3.1.3, 3.1.4, 3.1.5, 3.2.1,
Darllen		2.1.1, 2.2.3, 2.3.1, 2.3.2	3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4, 3.1.5, 3.1.6

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

Llinynnau Cwricwlwm i Gymru	Uned 1	Uned 2	Uned 3
Siarad	1.3.3	2.1.1, 2.2.2, 2.4.1, 2.4.2	3.3.2
Ysgrifennu	1.1.1, 1.1.3,1.2.1, 1.2.2, 1.3.4, 1.4.1	2.1.1, 2.1.2, 2.2.3, 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3, 2.4.1, 2.4.2, 2.4.3	3.1.2, 3.1.3, 3.1.4, 3.1.5, 3.2.1,3.2.2, 3.2.3, 3.3.1, 3.3.2

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

Llinynnau Cwricwlwm i Gymru	Uned 1	Uned 2	Uned 3
Sgiliau Trawsgwricwlaidd - Rhifedd			
Datblygu Hyfedredd Mathemategol	1.1.3	2.4.1, 2.4.2, 2.4.3	
Mae deall y system rifau yn ein helpu ni i gynrychioli a chymharu'r perthnasoedd rhwng rhifau a meintiau			3.1.4
Mae dysgu am geometreg yn ein helpu ni i ddeall siâp, gofod a safle, ac mae dysgu am fesur yn ein helpu i feintioli yn y byd go iawn			
Mae dysgu bod ystadegau yn cynrychioli data a bod tebygolrwydd yn modelu siawns yn ein helpu ni i wneud casgliadau a phenderfyniadau gwybodus	1.1.3		3.1.1
Cymhwysedd Digidol			
Dinasyddiaeth		2.3.3	
Rhyngweithio a Chydweithio		2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 2.3.1, 2.3.2	3.3.1, 3.3.2
Cynhyrchu		2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 2.3.1, 2.3.2	3.2.1, 3.2.2, 3.3.1, 3.3.2
Data a Meddwl Cyfrifiannol			3.2.1

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

Llinynnau Cwricwlwm i Gymru	Uned 1	Uned 2	Uned 3
Sgiliau Cyfannol			
Creadigrwydd ac Arloesi	1.1.2, 1.1.3, 1.2.2, 1.3.4, 1.4.1, 1.4.2, 1.4.3	2.1.1, 2.1.2, 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3, 2.4.1, 2.4.2, 2.4.3	3.2.1, 3.2.2, 3.2.3, 3.3.1, 3.3.2
Meddwl yn Feirniadol a Datrys Problemau	1.1.2, 1.1.3, 1.2.2, 1.3.4, 1.4.1, 1.4.2, 1.4.3	2.1.1, 2.1.2, 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3, 2.4.1, 2.4.2, 2.4.3	3.2.1, 3.2.2, 3.2.3, 3.3.1, 3.3.2
Cynllunio a Threfnu		2.1.1, 2.1.2, 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3, 2.4.1, 2.4.2, 2.4.3	3.2.1, 3.2.2, 3.2.3, 3.3.1, 3.3.2
Effeithiolrwydd Personol	1.1.2, 1.1.3, 1.3.1, 1.3.2, 1.3.3, 1.3.4, 1.4.1, 1.4.2, 1.4.3	2.1.1, 2.1.2, 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3, 2.4.1, 2.4.2, 2.4.3	3.3.1, 3.3.2

DRAFT

© WJEC CBAC Ltd. 2026

wjec
cbac

FOR CENTRES IN WALES:

www.wjec.co.uk
Facebook - WJEC_CBAC
Twitter - @WJEC_CBAC
Instagram - @WJECforstudents

Email: info@wjec.co.uk
Telephone: 029 2026 5000