# Lefel 2 Sgiliau Cyfathrebu Hanfodol
# Prawf sampl cadarnhau 1

Hyd - ar y mwyaf: 30 munud

**Nodyn pwysig**
Mae hwn yn brawf sampl cadarnhau, cyhoeddwyd ar y cyd gan y pedwar corff dyfarnu Sgiliau Hanfodol (Agored Cymru, City & Guilds, Pearson a CBAC).

Mae’r prawf sampl yn rhoi arwydd o fformat a strwythur y profion cadarnhaol byw.

Mae dogfen arall sydd yn cynnwys yr allwedd atebion (atebion cywir) a chyfeirnodau’r fanyleb hefyd ar gael.

**Mae'r prawf cadarnhau hwn- yn cynnwys 20 o gwestiynau amlddewis.**

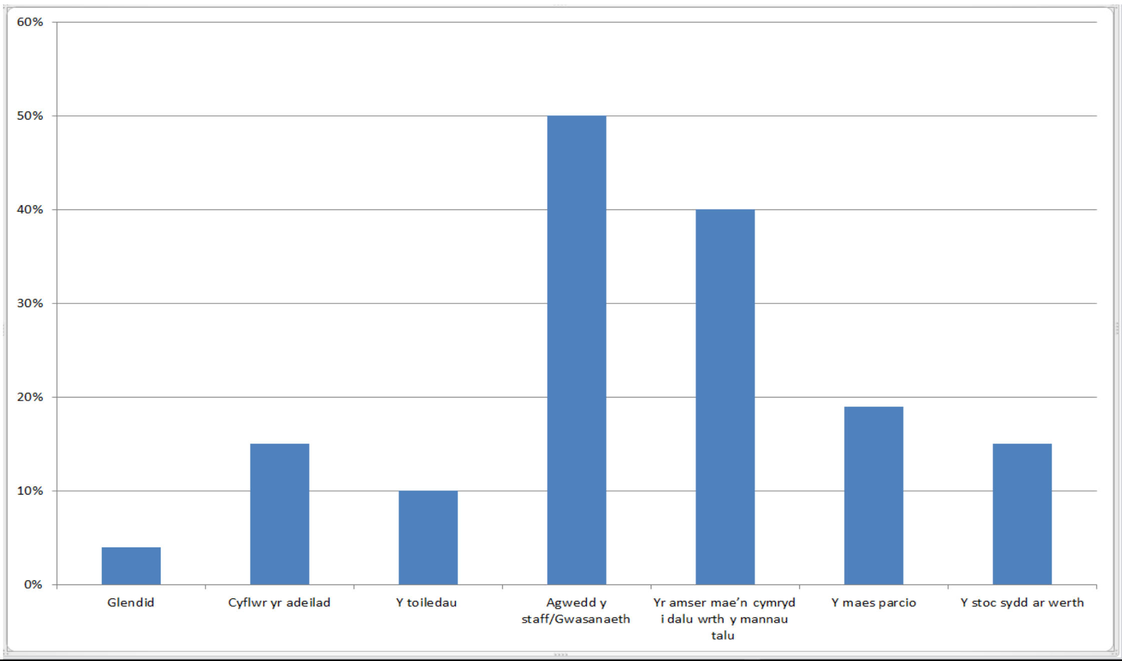
**Atebwch bob cwestiwn.**

**Ni chaniateir geiriadur.**

**Mae cwestiynau 1 i 10 yn seiliedig ar y testun hwn.**

# Canlyniadau'r arolwg: gwella gwasanaeth

Mae'r rheolwyr wedi cynnal arolwg yn ddiweddar i ganfod barn ein cwsmeriaid ynglŷn â'u profiad o siopa gyda ni. Mae'r graff isod yn dangos pa feysydd mae'n cwsmeriaid ni'n anfodlon â nhw:




Mae cadw'n cwsmeriaid ni'n hapus yn hollbwysig oherwydd gall cwsmeriaid anhapus gael effaith negyddol iawn arnyn ni fel cwmni. Nid yn unig mae posibilrwydd y byddan nhw'n mynd i rywle arall i siopa, ond yn ogystal, efallai y bydd pobl eraill yn eu dilyn nhw pan glywan nhw am brofiadau gwael ein cwsmeriaid ni.

Felly, hoffwn i'ch atgoffa chi o'r canlynol?

1. Cofiwch gyfarch y cwsmer ………. fydd yn agosáu at y man talu ac, os bydd yn siarad â chi, cofiwch wrando ac ymuno yn y sgwrs ond peidiwch â siarad yn ddi-baid am eich problemmau chi'ch hun.
2. Peidiwch â siarad â chydweithiwr arall pan fyddwch chi'n delio â chwsmer a pheidiwch byth â thrafod cydweithwyr eraill.
3. Os bydd cwsmer yn cwyno am yr amser mae wedi bod yn aros yn y ciw cyn cyrraedd y man talu, peidiwch â dweud, "Mae'n ddrwg gen i, rydyn ni'n brin o staff heddiw". Yn hytrach, dywedwch, "Mae'n ddrwg iawn gen i, diolch i chi am eich amynedd."
4. Byddwch yn amyneddgar bob amser – hyd yn oed gyda'r cwsmer sydd wedi anghofio rhywbeth ac sydd wedi rhedeg yn ôl i ganol y siop i brynu'r peth, gan arafu'r ciw.
5. Gofynnwch i chi'ch hun, "Fyddwn i'n hapus gyda'r gwasanaeth yn y siop yma?"

J Jones
Prif Swyddog Adnoddau Dynol

1. **Prif** bwrpas y testun hwn yw:
   a) mynegi anfodlonrwydd
   b) cwyno am gwsmeriaid
   c) rhoi cyfarwyddiadau
   d) beirniadu staff

2. Mae'r iaith yn llinellau 10-22 yn:
   a) uniongyrchol
   b) plentynnaidd
   c) sarcastig
   d) awgrymog

3. Ar gyfer pwy yn arbennig mae'r darn wedi ei ysgrifennu?
   a) y gofalwyr sy'n gyfrifol am gadw'r siop yn lân
   b) rheolwyr y siop sydd wedi trefnu'r arolwg
   c) y gweithwyr sy'n gweithio wrth y tiliau
   d) y staff sy'n archebu stoc

4. Mae'r graff yn dangos:
   a) bod mwy o bobl yn poeni am gyflwr yr adeilad nag am y gwasanaeth
   b) bod mwy o bobl yn poeni am y stoc nag am lendid yr adeilad
   c) bod llai o bobl yn poeni am y maes parcio na'r toiledau
   d) bod llai o bobl yn poeni am yr amser mae'n cymryd i dalu na'r maes parcio

5. Pa frawddeg sy'n crynhoi agwedd J Jones **orau**?
   a) Mae rheolwyr hapus yn golygu staff hapus.
   b) Mae cwsmeriaid anhapus yn gallu arwain at lai o fusnes.
   c) Os yw'r staff yn hapus bydd y cwsmeriaid yn hapus.
   d) Os yw'r staff yn anhapus bydd y cwsmeriaid yn anhapus.

6. **Yn ôl y testun**, pa un o'r brawddegau hyn sy'n gywir?
   a) Pan fydd ciwiau hir, dylai'r staff egluro bod problemau staffio.
   b) Os yw cwsmer wedi anghofio rhywbeth, dylai'r staff ei annog i redeg yn ôl i'r silff i'w nôl.
   c) Dylai'r staff geisio sefydlu perthynas dda gyda'r cwsmeriaid drwy drafod eu profiadau personol.
   d) Er mwyn medru barnu pa mor dda yw'r gwasanaeth, dylai'r staff geisio eu gosod eu hunain yn sefyllfa'r cwsmer.

7. Pa air sydd fwyaf priodol yn y bwlch yn llinell 10:
    a) cyn
    b) pan
    c) os
    d) wrth

8. Mae un o'r geiriau hyn wedi ei sillafu'n anghywir. Pa un?
    a) atgoffa (llinell 9)
    b) agosáu (llinell 10)
    c) ymuno (llinell 11)
    d) problemmau (llinell 12)

9. Mae'r atalnodi'n anghywir yn llinell 9. Mae angen:
    a) colon (:)
    b) hanner colon (;)
    c) atalnod (,)
    d) atalnod llawn (.)

10. Mae gwall gramadegol yn:
    a) llinell 5
    b) llinell 6
    c) llinell 8
    d) llinell 13

**Mae cwestiynau 11 i 20 yn seiliedig ar y darn hwn ar gyfer cylchlythyr.**

**PROFIAD GWERTH CHWEIL!**

Er bod rhai pobl yn methu deall pam ar y ddaear byddai unrhyw un eisiau gweithio'n ddi-dâl, mae gwneud gwaith gwirfoddol yn bwysig tu hwnt, yn enwedig os ydych chi'n bwriadu chwilio am le mewn coleg neu swydd yn y dyfodol agos.

Mae'n ddigon hawdd dweud, "Mae gen i ormod o waith ysgol / coleg!" neu "Does gen i ddim amser achos …," ond dylech chi feddwl o ddifri am chwilio am gyfle i wirfoddoli.

Mae amrywiaeth o gyfleoedd ar gael, wrth gwrs. Gallwch chi weithio mewn adeilad hanesyddol, yn rhoi gwybodaeth i ymwelwyr neu'n helpu i gynnal y gerddi a'r tiroedd er enghraifft, neu gallwch chi weithio gyda phobl ac anifeiliaid gydag elusennau penodol. Gallwch chi weithio ar brosiectau byr fel codi arian at elusen neu gallwch chi weithio ar brosiectau hir-dymor fel helpu'r amgylchedd lleol. Bydd yr holl brosiectau hyn yn cynnig cyfleoedd gwych ar gyfer dysgu sgiliau ymarferol a sgiliau bywyd pwysig.

Beth bynag byddwch chi'n ei ddewis, mae manteision amlwg i weithio'n wirfoddol. Byddwch chi'n mwynhau, mae'n siŵr, a byddwch chi'n aeddfedu fel person wrth i chi weithio'n annibynnol neu fel aelod o dîm. ………., wrth i chi ddelio â gwahanol sefyllfaoedd, bydd eich hyder yn cynyddu'n sylweddol.

Bydd yr holl brofiadau hyn yn werthfawr iawn ar gyfer y dyfodol, yn enwedig adeg ysgrifennu CV. Mae arweinwyr cyrsiau coleg a chyflogwyr yn chwilio am dystiolaeth ynglŷn â pha fath o person ydych chi a bydd eich CV chi'n dangos eich bod chi'n berson cyfrifol, anhunanol sy'n barod i weithio er lles rhywun neu rywbeth arall.

Gwneud gwahaniaeth - gweithio'n wirfoddol gyda'r gymuned

Chwiliwch am gyfle ac ewch amdani

11. Mae'r darn wedi ei ysgrifennu ar gyfer:
    a) plant bach
    b) pobl ifanc
    c) cyflogwyr
    d) arweinwyr cyrsiau mewn colegau

12. **Prif** bwrpas y darn yw:
   a) annog pobl i wirfoddoli
   b) canmol rhai cynlluniau gwirfoddoli penodol
   c) rhybuddio pobl i beidio â gwirfoddoli
   d) canmol gwirfoddolwyr

13. Mae arddull y darn yn:
   a) ffurfiol
   b) cyfeillgar
   c) tafodieithol
   d) barddonol

14. **Yn ôl y testun**, pa frawddeg sy'n gywir?
   a) Mae gwaith ysgol yn bwysicach na gwaith gwirfoddol.
   b) Mae mwy o brosiectau gwirfoddol hanesyddol na rhai modern.
   c) Mae gweithio gydag anifeiliaid yn well na gweithio gyda phobl.
   d) Mae cynlluniau gwirfoddol yn gallu helpu unigolion i symud ymlaen.

15. Mae'r awdur:
   a) yn methu deall pam mae rhai pobl yn gweithio heb gyflog
   b) yn meddwl bod rhai pobl yn rhy brysur i weithio'n wirfoddol
   c) yn dweud bod gweithio'n wirfoddol yn help i ddatblygu personoliaeth
   d) yn dangos bod rhai cyflogwyr yn gwneud gwaith gwirfoddol

16. Wrth gyhoeddi'r darn yn y cylchlythyr, rhaid dewis llun priodol. O ystyried y capsiwn, pa un o'r lluniau hyn fyddai fwyaf addas ar gyfer y blwch gwag?

   Gwneud gwahaniaeth - gweithio'n wirfoddol gyda'r gymuned

A)

B)

C)

D)

17. Pa air fyddai fwyaf priodol yn y bwlch yn llinell 17:
    a) Ynghyd â
    b) Yn ogystal
    c) Achos
    d) Oherwydd

18. Mae angen treiglo gair yn:
    a) llinell 3
    b) llinell 4
    c) llinell 16
    d) llinell 21

19. Pa un o'r geiriau hyn sydd wedi ei sillafu'n anghywir?
    a) hanesyddol (llinell 9)
    b) elusennau (llinell 11)
    c) cynnig (llinell 13)
    d) bynag (llinell 15)

20. Mae angen atalnodi'r llinell olaf. Pa un o'r canlynol fyddai fwyaf addas?
    a) ebychnod (!)
    b) marc cwestiwn (?)
    c) dyfynodau (“ ”)
    d) colon (:)

**Cynabyddiaeth Hawlfraint**

| Page | Image | Acknowledgements |
|---|---|---|
| 6 | Young people in exam situation | Wavebreak / Getty Images |
| 6 | Young person doing voluntary work | PeopleImages / Getty Images |
| 6 | Young people working with old people | PeopleImages / Getty Images |
| 6 | Young person tending to horses in field | philipimage / Getty Images |