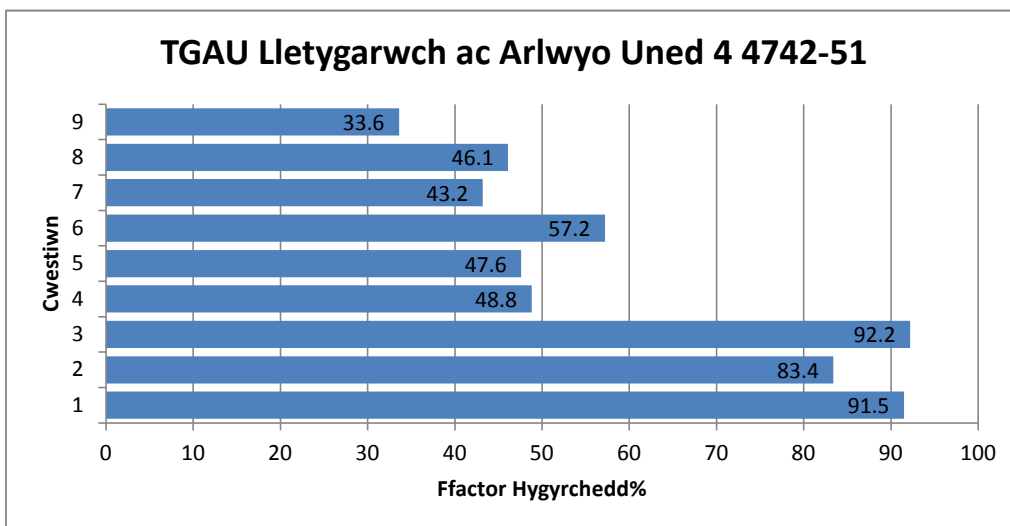


## TGAU Lletygarwch ac Arlwyyo Uned 4 4742-51

Perfformiad yr holl ymgeiswyr ar draws y cwestiynau

<b>Teitl y cwestiwn</b>	<b>N</b>	<b>Sgôr gymedrig</b>	<b>GS</b>	<b>Marc uchaf</b>	<b>Ff H</b>	<b>Cynnig %</b>
1	4048	2.7	0.6	3	91.5	100
2	4038	2.5	0.8	3	83.4	99.8
3	4040	2.8	0.6	3	92.2	99.8
4	4044	2	1.3	4	48.8	99.9
5	4048	5.7	2.3	12	47.6	100
6	4047	8	2.8	14	57.2	100
7	4048	6	2.9	14	43.2	100
8	4043	5.1	2.3	11	46.1	99.9
9	4023	5.4	3.2	16	33.6	99.4



(c) Bydd llawer o'r allfeydd bwyd (*food outlets*) yn gweini 'bwyd cyflym'.

Disgrifiwch brif nodweddion y **bwyd** a'r **gwasanaeth** mewn allfeydd bwyd cyflym. [6]

(i) bwyd

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(ii) gwasanaeth

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4742  
510005



(c) Bydd llawer o'r allfeydd bwyd (*food outlets*) yn gweini 'bwyd cyflym'.

Disgrifiwch brif nodweddion y **bwyd** a'r **gwasanaeth** mewn allfeydd bwyd cyflym. [6]

(i) bwyd

Mae'r bwyd fel arfer yn hawdd iawn i'w wneud ac yn cael ei wneud yn gyflym. Nid oes llawer o seigiau ar gael yn yr allfeydd hwn ond mae digon ar gael i'r cwsmeriaid. Mae'r bwyd hefyd o sŵn derbyniol i'r cwsmeriaid. Gall weini bwyd poeth neu oer neu hyd yn oed dim ond diod. Nid yw'r bwyd yn ddud fel arfer.

(ii) gwasanaeth

Mae'r gwasanaeth yn un cyflym iawn ac nid yw'n gwneud i'r cwsmeriaid aros yn hir. Mae'n hawdd iawn dehyddio'r allfeydd yma os ar brys i bnd i rhywle. Mae'n apelio at llawer gan fed y gwasanaeth yn un cyflym ond hefyd mae'r gwasanaeth o sŵn dda ac derbyniol.



(c) Bydd llawer o'r allfeydd bwyd (*food outlets*) yn gweini 'bwyd cyflym'.

Disgrifiwch brif nodweddion y **bwyd** a'r **gwasanaeth** mewn allfeydd bwyd cyflym. [6]

(i) bwyd

Mae'r bwyd fel arfer yn hawdd iawn i'w wneud ac yn cael ei wneud yn gyflym. Nid oes llawer o seigiau ar gael yn yr allfeydd hwn ond mae digon ar gael i'r cwsmeriaid. Mae'r bwyd hefyd o sŵn derbyniol i'r cwsmeriaid. Gall weini bwyd poeth neu oer neu hyd yn oed dim ond diod. Nid yw'r bwyd yn ddud fel arfer.

(ii) gwasanaeth

Mae'r gwasanaeth yn un cyflym iawn ac nid yw'n gwneud i'r cwsmeriaid aros yn hir. Mae'n hawdd iawn dehyddio'r allfeydd yma os ar brys i hyd i rhywle. Mae'n apelio at llawer gan fed y gwasanaeth yn un cyflym ond hefyd mae'r gwasanaeth o sŵn dda ac derbyniol.

2

4742  
51005



(c) Bydd llawer o'r allfeydd bwyd (*food outlets*) yn gweini 'bwyd cyflym'.

Disgrifiwch brif nodweddion y **bwyd** a'r **gwasanaeth** mewn allfeydd bwyd cyflym. [6]

(i) bwyd

Prif nodweddion y bwyd mewn allfeydd bwyd cyflym yw bod y bwyd yn cymeryd dim ond ychydig: goginio e.e.fries. Bwyd yn cael ei wneud yn ffres yn y bore. Dim angen gymint a coguddion gan na bwydydd sylfaenol sydd yn cael ei darparu.

(ii) gwasanaeth

~~Prif~~ Prif nodweddion gwasanaeth y mewn allfeydd bwyd cyflym' yw fod y gwasanaeth yn cyflym. Bod y staff yn cwrtais a pawb. Byrddau a.y.y.b yn cael ei clirio yn gyflym er mwyn gwneud lle i eraill fwyta. Bod pob man yn lan er y lloriau. Neb yn gorfod aros am amser hir am ei bwydydd.



(c) Bydd llawer o'r allfeydd bwyd (*food outlets*) yn gweini 'bwyd cyflym'.

Disgrifiwch brif nodweddion y **bwyd** a'r **gwasanaeth** mewn allfeydd bwyd cyflym. [6]

(i) bwyd

Prif nodweddion y bwyd mewn allfeydd bwyd cyflym yw bod y bwyd yn cymeryd dim ond ychydig: goginio e.e.fries. Bwyd yn cael ei wneud yn ffres yn y bore. Dim angen gymint a coguddion gan na bwydydd sylfaenol sydd yn cael ei darparu.

(ii) gwasanaeth

~~Prif~~ Prif nodweddion gwasanaeth y mewn allfeydd bwyd cyflym' yw fod y gwasanaeth yn cyflym. Bod y staff yn cwrtais a pawb. Byrddau a.y.y.b yn cael ei clirio yn gyflym er mwyn gwneud lle i eraill fwyta. Bod pob man yn lan er y lloriau. Neb yn gorfod aros am amser hir am ei bwydydd.



(c) Bydd llawer o'r allfeydd bwyd (*food outlets*) yn gweini 'bwyd cyflym'.

Disgrifiwch brif nodweddion y **bwyd** a'r **gwasanaeth** mewn allfeydd bwyd cyflym. [6]

(i) bwyd

Maen prydau bychain, ac  
ddim yn ddud lawn, Maent  
yn werth y pris, ac maent  
yn fiasus. Maen cynnwys  
cig a dupyn o Uyslaw, ac  
yn Madonauels maen gwerthu  
bagiau o ffurthau i'r plant  
bach.

(ii) gwasanaeth

Maen Cyflym lawn, ddim yn  
aros am amser hir amdano  
Maen edrych yn dermador lawn  
ac ddim yn fier gan bod maen  
gyflym.





(c) Bydd llawer o'r allfeydd bwyd (*food outlets*) yn gweini 'bwyd cyflym'.

Disgrifiwch brif nodweddion y **bwyd** a'r **gwasanaeth** mewn allfeydd bwyd cyflym. [6]

(i) bwyd

Maen prydlaw bychain, ac  
ddem yn ddud lawn, Maent  
yn werth y pris, ac maent  
yn flasus. Maen cynnwys  
cig a dupyn o Uyslaw, ac  
yn Madonauels maen gwerthu  
bagiau o ffwythau i'r plant  
bach.

(ii) gwasanaeth

Maen Cyflym lawn, ddem yn  
aros am amser hir amdano  
Maen edrych yn delmador lawn  
ac ddem yn fier gan bod maen  
gyflym.





7. **Gofal Cwsmeriaid** yw un o agweddau mwyaf pwysig busnes lletygarwch llwyddiannus.

(a) Nodwch beth rydych chi'n ei ddeall gan y term 'Gofal Cwsmeriaid'. [2]

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(b) Esboniwch sut mae sefydliad yn gallu mesur boddhad cwsmeriaid. [4]

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



7. **Gofal Cwsmeriaid** yw un o agweddau mwyaf pwysig busnes lletygarwch llwyddiannus.

(a) Nodwch beth rydych chi'n ei ddeall gan y term 'Gofal Cwsmeriaid'. [2]

Mae ystyr y term 'Gofal Cwsmer' ym meddwl bod y cwsmer sy'n dod yn gyntaf ac mae'n rhaid i'r cwsmer teimlo'n saff ac yn hapus er mwyn iddynt cael y gofal cwsmer gorau posib.

(b) Esboniwch sut mae sefydliad yn gallu mesur boddhad cwsmeriaid. ~~ffug cwsmeriaid a'r grŵpiau~~ ~~siarad â'r cwsmer~~ <sup>cardiau sylwadau</sup> [4]

Gall sefydliadau mesur boddhad cwsmeriaid trwy siarad â gwsmeriaid ar ôl iddynt gorffen eu bryd a-y-b.

Hefyd gall sefydliad cael ffug cwsmeriaid i weld os yw pethau yn cael eu gwneud i'r gorau posib.

Mae cardiau sylwadau yn gallu mesur boddhad cwsmeriaid i weld os ydynt yn hapus gyda safon papeth.

Ac yn ~~at~~ bedwerydd gall holiaduron bod yn ffordd da o fesur boddhad cwsmeriaid.



7. **Gofal Cwsmeriaid** yw un o agweddau mwyaf pwysig busnes lletygarwch llwyddiannus.

(a) Nodwch beth rydych chi'n ei ddeall gan y term 'Gofal Cwsmeriaid'. [2]

Mae ystyr y term 'Gofal Cwsmer' ym meddwl bod y cwsmer sy'n dod yn gyntaf ac mae'n rhaid i'r cwsmer teimlo'n saff ac yn hapus er mwyn iddynt cael y gofal cwsmer gorau posib. ✓

(b) Esboniwch sut mae sefydliad yn gallu mesur boddhad cwsmeriaid. ~~ffug cwsmeriaid a'r grwpiau~~ ~~cardiau sylwadau~~ ~~siarad â'r cwsmer~~ [4]

Gall sefydliadau mesur boddhad cwsmeriaid trwy siarad â gwsmeriaid ar ôl iddynt gorffen eu bwyd a-y-b. ✓

Hefyd gall sefydliad cael ffug cwsmeriaid i weld os yw pethau yn cael eu gwneud i'r gorau posib. ✓

Mae cardiau sylwadau yn gallu mesur boddhad cwsmeriaid i weld os ydynt yn hapus gyda safon papeth. ✓

Ac yn ~~at~~ bedwerydd gall holiaduron bod yn ffordd da o fesur boddhad cwsmeriaid. ✓





7. **Gofal Cwsmeriaid** yw un o agweddau mwyaf pwysig busnes lletygarwch llwyddiannus.

(a) Nodwch beth rydych chi'n ei ddeall gan y term 'Gofal Cwsmeriaid'.

[2]

Mae gofal cwsmeriaid yn golygu bod yng ngofal y cwsmeriaid pan ar y sarkle i wneud siwr eu bod yn cael amser da a gwasanaeth da, yno iddynt bob amser.

(b) Esboniwch sut mae sefydliad yn gallu mesur boddhad cwsmeriaid.

[4]

Gall sefydliad fesur boddhad cwsmeriaid with ohn iddynt lewis thurken/holiadu o sut oedden yn hollir sefydliad os ydynt yn rhoi tip mae'n golygu eu bod wedi mwynhau y bydd. Os ydynt yn gweu with adael. Os ydynt yn dychwelyd i'r sefydliad am yr eiddo. Os ydynt yn diolch i'r cogydd ei hwn am y bydd.



## 7. Gofal Cwsmeriaid yw un o agweddau mwyaf pwysig busnes lletygarwch llwyddiannus.

(a) Nodwch beth rydych chi'n ei ddeall gan y term 'Gofal Cwsmeriaid'. [2]

Mae gofal cwsmeriaid yn golygu bod yng ngofal y cwsmeriaid pan ar y sarkle i wneud siwr eu bod yn cael amser da a gwasanaeth da, yno iddynt bob amser.

(b) Esboniwch sut mae sefydliad yn gallu mesur boddhad cwsmeriaid. [4]

Gall sefydliad fesur boddhad cwsmeriaid with ohn iddynt lewi thurken/holiadu o sut oedden yn hollir sefydliad os ydynt yn rhoi tip mae'n golygu eu bod wedi mwynhau y bydd. Os ydynt yn gwenu with adael. Os ydynt yn dychwelyd i'r sefydliad am yr eiddo. Os ydynt yn diolch i'r cogydd ei hui am y bydd.



7. Gofal Cwsmeriaid yw un o agweddau mwyaf pwysig busnes lletygarwch llwyddiannus.

(a) Nodwch beth rydych chi'n ei ddeall gan y term 'Gofal Cwsmeriaid'. [2]

Mae'r term ~~o~~ gofal cwsmeriaid yn  
gylygu y dylid y staff fynd  
allan di ffyrdd er mwyn gwneud  
beth mae'r cwsmer yn gofyn os  
ydio ofewn rheswm.

(b) Esboniwch sut mae sefydliad yn gallu mesur boddhad cwsmeriaid. [4]

Gauant rhoi holl adur iddynt. Gofyn  
os oedd ~~p~~ darpariaeth o'r wadanaeth  
a cawsom yn ddigon da. Gofyn  
iddynt llewri ei sylwadau am ei  
aros yno. Gofyn os ydynt am dduod  
y nol. Gofyn iddyn sgwennu am y  
sefydliad ar y we. e.e trip advisor





## 7. Gofal Cwsmeriaid yw un o agweddau mwyaf pwysig busnes lletygarwch llwyddiannus.

(a) Nodwch beth rydych chi'n ei ddeall gan y term 'Gofal Cwsmeriaid'. [2]

Mae'r term ~~to~~ gofal cwsmeriaid yn  
 gylygu y dylid y staff fynd  
 allan di ffyrdd er mhyn gwneud  
 beth mae'r cwsmer yn gofyn os  
 ydion ofewn rheswm. ✓

(b) Esboniwch sut mae sefydliad yn gallu mesur boddhad cwsmeriaid. [4]

Gauant rhoi holl adur iddynt. Gofyn  
 os oedd ~~o~~ darpariaeth o'r wadanaeth  
 a cawsom yn ddigon da. Gofyn  
 iddynt werni ei sylwadau am ei  
 aros yno. Gofyn os ydynt am dduod  
 y nol. Gofyn iddyn sgwennu am y  
 sefydliad ar y we. e.e trip advisor. ✓



(c) Trafodwch sut gall y gwesty sicrhau diogelwch eu gwesteion yn ystod y noson.

[6]

A series of horizontal dotted lines for writing the answer to the question.

**DIWEDD Y PAPUR**



(c) Trafodwch sut gall y gwesty sicrhau diogelwch eu gwesteion yn ystod y noson. [6]

With gyrraedd gallent ddweud beth  
bydd yn rhaid i bobwneud newn  
achos o dan, nodi rheolau yr sehdliad,  
bydd yn rhaid i'r allanta dan gael ei  
okuo. Rhaid gwneud yn siwr bod  
dim ceblau rhydd ar y llawr gan  
y disco. Sydd am wneud i'r  
gwesteion ddisgyn a baglu droshynt.  
Rhaid gwneud yn siwr bod dim  
byd yn rhydd ar y waliau a all  
ddisgyn ar ben rhywun.

### I ddiogelu

rhag gweruyn bydd cadw y brodydd  
newn oergell, rheuqell ar y tymheredd  
cywir ee  $1^{\circ}\text{C} - 4^{\circ}\text{C}$ ,  $-18^{\circ}\text{C} - -23^{\circ}\text{C}$ . Rhaid i  
ddiogelu y gwesteion os oes llawr  
gutyb ei sychu ac rhai arwydd ar  
y darn hwn. Os oes gwydr wedi  
Chwaku ar y llawr yna ei godi ac  
gwneud siwr bod pob darn o'tliar  
y llawr. Cadw unrhwyd cytkarpar  
Peryglus oddiwrth gyrraedd plank  
os oes rhai yn dat i'r digwyddiad.

**DIWEDD Y PAPUR**





(c) Trafodwch sut gall y gwesty sicrhau diogelwch eu gwesteion yn ystod y noson. [6]

With gyrraedd gallent ddweud beth  
bydd yn rhaid i bobol wneud mewn  
achos o dan, nodi rheolau yr sehdliad,  
bydd yn rhaid i'r allanta dan gael ei  
oleuo. Rhaid gwneud yn siwr bod  
dim ceblau rhydd ar y llawr gan  
y disco. Sydd am wneud i'r  
gwesteion ddisgyn a baglu droshynt.  
Rhaid gwneud yn siwr bod dim  
byd yn rhydd ar y waliau a all  
ddisgyn ar ben rhywun.

### I ddiogelu

rhag gweruyn bydd cadw y brodydd  
mewn oergell, rheuqell ar y hemberedd  
cywir ee  $1^{\circ}\text{C} - 4^{\circ}\text{C}$ ,  $-18^{\circ}\text{C} - -23^{\circ}\text{C}$ . Rhaid i  
ddiogelu y gwesteion os oes llawr  
gutyb ei sychu ac rhoi arwydd ar  
y darn hwn. Os oes gwydr wedi  
chwalu ar y llawr yna ei godi ac  
gwneud siwr bod pob darn oddiar  
y llawr. Cadw unhyw cyfarpar  
peryglus oddiwrth gyrraedd plant  
os oes rhai yn ddat i'r digwyddiad.

**DIWEDD Y PAPUR**



(c) Trafodwch sut gall y gwesty sicrhau diogelwch eu gwesteion yn ystod y noson. [6]

Dweud wrthynt beth i wneud  
os mae yna tan, ac lle  
mae'r awanfa tan a pa  
un i dddefnyddio. Dweud i ddom  
beth i ddarw i newd i.e  
fel chwarae gyda y lonydd  
a dim tafw pethau o  
gumpas. Dim gadaeli pethau o  
gumpas a gwneud yn siwr  
pod bob cyweu muniog a  
ffordd. Enoi seunaw i fyny  
os mae yna 'leak' neu  
rhywbeth wedi torri, dim  
gadaeli iddynt tafw byrd.  
Fardyn os mae'r byrdlaw yn  
saft ddim byd i bagw  
drosto, a gwneud yn  
siwr bod bob ddm yn  
saft yn yr ystafell.

DIWEDD Y PAPUR





(c) Trafodwch sut gall y gwesty sicrhau diogelwch eu gwesteion yn ystod y noson. [6]

Dweud wrthynt beth x wneud  
os mae yna tan, ac lle  
mae'r awanfa tan a pa  
un i ddelfnyddio. Dweud i ddom  
beth i ddarun i newid i.e  
fel chwarae gyda y lonydd  
a dim tafw pethau o  
gumpas. Dim gadael pethau o  
gumpas a gwneud yn siwr  
pod bob cyfleu muniog o  
ffordd. Enoi seunaw i fyny  
os mae yna 'leak' neu  
rhywbeth wedi torri, dim  
gadael iddynt tafw byrd.  
Fardyn os mae'r byrdlaw yn  
saft ddim byd i bagw  
drosto, a gwneud yn  
siwr bod bob ddm yn  
saft yn yr ystafell.

DIWEDD Y PAPUR





(c) Trafodwch sut gall y gwesty sicrhau diogelwch eu gwesteion yn ystod y noson. [6]

Dangos hollt allanfeudd tan ac  
rhoid arwydd i fynu. Cadarnhau bod  
'smoke alarms' yn gwithio. Cwneud  
yn siwr bod oleia i \$aelod  
or staff wedi gwneud cwr  
cymorth cyntaf. Cwneud yn siwr  
bod hou offer sydd yn  
cael ei ddefnyddio yn diogel.  
Ceisio sicrhau diogelwch i  
pawb er engraifft rhywbeth yn  
smasho ei euio yn syth.  
Cadarnhau bod yna 'fire  
extinguishers' yna.

**DIWEDD Y PAPUR**



(c) Trafodwch sut gall y gwesty sicrhau diogelwch eu gwesteion yn ystod y noson. [6]

Dangos hollt allanfeudd tan ac  
rhoid arwydd i fynu. Cadarnhau bod  
'smoke alarms' yn gwithio. Cwneud  
yn siwr bod oleia i \$aelod  
or staff wedi gwneud cwr  
cymorth cyntaf. Cwneud yn siwr  
bod hou offer sydd yn  
cael ei ddefnyddio yn diogel.  
Ceisio sicrhau diogelwch i  
pawb er engraifft rhywbeth yn  
smocho ei eirio yn syth.  
Cadarnhau bod yna 'fire  
extinguishers' yna.

2



DIWEDD Y PAPUR

