

Receptionist

પ્રસ્તાવના :

- Vision & mission is
“To make every student industry ready and facilitate education in every house”
- સંસ્થાના મુખ્ય કાર્ય કરવાના હેતુઓ:
 - આપડી આ સંસ્થા નો કાર્ય કરવાનો હેતુ એમના vision & mission માં જ છુપાયેલો છે કે દરેક ઘરેક ઘર નો ભારતીય યુવા સુવિધા પૂર્વક નું ભારવિના નું ભણતર મેળવે તેમજ નવીનતા ને અપનાવી ને પોતાની આવડત મુજબ આગળ વધે કોઈ ની પણ દેખા દેખી માં આવી ને નહિ પરંતુ પોતાની નિર્ણય શક્તિ થી આગળ વધે તેમજ દરેક વિદ્યાર્થી ને હાલ ની industry મુજબ ત્યાર કરવું એ Red & White multimedia education ના પાયા માં જ છે.
- Core :
 - તમે જે પોસ્ટ પાર છો તેમાં ધ્યાન માં રાખવાજેવી ઘણી બધી બાબતો છે જેમાં મૂળભૂત પાયા ના સિદ્ધાંતો જાણવા ખુબ જ જરૂરી છે. જેવાકે,
 - તમારો વાણી વ્યવહાર ખુબ જ સારો હોવો જોઈએ કોઈ પણ વ્યક્તિ સાથે ખુબ જ વિનમ્રતા થી વાત કરવી જરૂરી છે.
 - તમારી સાથે work કરતા તમામ કર્મચારીઓ ને માન આપવું તેમજ દરેક વિદ્યાર્થીને પણ એટલુંજ માન સન્માન આપવું.
- સંસ્થા ના જનરલ નિયમો :
 - તમને નિર્ધારિત કરેલા સમય કરતા હંમેશા 15 મિનિટ વેહલા આવવું.
 - આવીને પહેલું કામ મશીન માં પોતાની હાજરી કરવી.
 - રજા લેવા માટે એક અઠવાડિયા અગાવ જાણ કરવી તેમજ HRMS માંથી application આપીને જ રજા મંજૂર કરવાની રહેશે. કોઈ પણ જાતના Holiday ની આગળ કે પાછળ જો રજા પાડવા મા આવી હશે તો holiday પણ રજામાં જ count થશે જેની ખાશ નોંધલેવી.
 - તેમજ જ્યારે પણ તમે રજા પર હોવ એ સમય ના તમારા તમામ work ની સોંપણી અન્ય સહ કર્મચારી ને કરી ને જ જવું.
 - અમુક વાર SUNDAY ના દિવસે પણ આવવાનું રહેશે.
 - તમને આપેલા યુનિફોર્મ માં સજ્જ રહેવું ખુબ જ જરૂરી છે.
 - તમને નિર્ધારિત કરવામાં આવેલા તમામ પ્રકાર ના રિપોર્ટ્સ TIME TO TIME આપવા.
 - ક્યારેય પણ મિટિંગ ના સમયે તમારી ગેરહાજરી ના આપવી.

- સંસ્થા માં થતી તમામ activity માં ભાગ લેવા માટે વિદ્યાર્થીઓ ને પ્રોત્સાહિત કરવા તેમજ પોતે પણ વ્યક્તિગત એ activity માં ભાગ લેવો.
 - જ્યારે પણ તમે તમારા કોઈ પણ સિનિયર ને આવતા જોવો અમને હંમેશા માં થી આવકારવા.
 - તમારા જોઈનીંગ સાથે જ તમારા બોન્ડ ના દરેક ડોક્યુમેન્ટ્સ તમારા બ્રાન્ચ હેડ ને પહોંચાડવા.
 - તમને નિર્ધારિત કરેલા સમય કરતા હંમેશા 15 મિનિટ વહેલા આવવું.
 - આવીને પહેલું કામ પંચિંગ મશીન માં પોતાની હાજરી કરવી.
 - રજા લેવા માટે એક અઠવાડિયા અગા જાણ કરવી તેમજ HRMS માંથી Application આપીને જ રજા મંજૂર કરવાની રહેશે. કોઈ પણ જાતના Holiday ની આગળ કે પાછળ જો રજા પાડવા મા આવી હશે તો Holiday પણ રજામાં જ Count થશે જેની ખાસ નોંધ લેવી. તેમજ જ્યારે પણ તમે રજા પર હોવ એ સમય ના તમારા તમામ વિદ્યાર્થીઓને જાણ કરવી અથવા બીજા Facultyને તેની જાણ કરવી અને તમારો લેક્ચર લેવા કહેવું જો Possible હોઈ તો.
 - તેમજ જ્યારે પણ તમે રજા પર હોવ એ સમય ના તમારા તમામ Work ની સોંપણી અન્ય સહ કર્મચારી ને કરી ને જ જવું.
 - યોગ્ય સમયે જરૂર હોઈ ત્યારે રજાના દિવસે પણ આવવું.તમને નિર્ધારિત કરવામાં આવેલા તમામ પ્રકાર ના રિપોર્ટ્સ સમયસર આપવા.
 - ક્યારેય પણ મિટિંગ ના સમયે તમારી ગેરહાજરી ના હોવી જોઈએ અને જો કોઈ કારણો સર ગેરહાજર રહેવાનું થાય તો Meeting માં થયેલા Discussion ના મુદ્દાઓ Relavent Person પાસે થી જાણી લેવા.
 - તમને આપેલા યુનિફોર્મ માં સજ્જ રહેવું ખુબ જ જરૂરી છે.
 - સંસ્થા તરફ થી નક્કી કરાયેલો Uniform (Blazer, Tie, Socks, Id Card & Tag Monday to Friday) પહેરવાનો રહેશે. Saturday અને કોઈ પણ Activity માટે RW નું T-Shirt, Id Card & Faculty Tag પહેરવાનો રહેશે.
 - HRMS માં Punch કર્યા પછી આપનો Phone Help Desk પર પોતાની જવાબદારી સાથે જમા કરાવવો. ઉપરોક્ત Phone, Leptop કે તમારી કોઈ પણ કિંમતી વસ્તુ Physical Damage અથવા Lost થાય તો એમના માટે સંસ્થા કોઈ પણ પ્રકાર ની જવાબદારી રહેતી નથી.
 - તમારા જોઈનીંગ સાથે જ તમારા બોન્ડ ના દરેક ડોક્યુમેન્ટ્સ તમારા બ્રાન્ચ હેડ ને પહોંચાડવા.
 - સંસ્થા તરફથી આપેલું વ્યક્તિગત કાર્ય યોગ્ય રીતે અને યોગ્ય સમયે પૂર્ણ કરવું.
 - સંસ્થા માં દાખલ થયા પછી કોઈપણ પ્રકારનું વ્યસન કરવું નહી.
- આ તમામ નિયમો નું પાલન કરવું ખુબ જ જરૂરી છે કારણ કે તમે RNW સંસ્થા નું મુખપૃષ્ઠ છો આપડી સંસ્થા માં આવનારો નવો કોઈ પણ વ્યક્તિ આ સંસ્થા ને તમારા જ વર્તન પરથી આંકતો હોઈ છે તમારી દરેક ગતિવિધિ પરથી આવનારા તમામ વ્યક્તિ ઓ પર અસર પડતી હોઈ છે પછી એ નવો વિદ્યાર્થી હોઈ કે પછી નવા કર્મચારી.

એક યોગ્ય rexeptionist બનવા માટે ના અગત્ય ના નિયમો અને ધ્યાન માં રાખવા જેવી બાબતો

- Slake હંમેશા ચાલુ રાખવું અને એમની અંદર આવેલા તમામ નિયમો નું ચુસ્ત પાલન પણ કરવું.
- તમને આપવા માં આવેલા તમામ સોફ્ટવેર વિશે તમને સંપૂર્ણ માહિતી હોવી ખુબજ જરૂરી છે.
- તમારા સંસ્થા ના નામ ના દરેક જાત ના ID & PASSWORDS તમારા પર્સનલ કમ્પ્યુટર માં સેવ રાખવા.
તમારા ID & PASSWORDS કોઈપણ ને ક્યારેય ના આપવા.
- અઠવાડિયા ના તેમજ માસિક રિપોર્ટ્સ બનાવવાના રહેશે.
- અને રિપોર્ટ માં રહેલી બાબતો ની ચર્ચા તમારા બ્રાન્ચ હેડ કે પછી જે તે ઉપરી વ્યક્તિ જોડે કરવી વધુ યોગ્ય છે.
- MORNING તેમજ EVENING રિપોર્ટ્સ કેહવા માં આવેલા વ્યક્તિને હમેસા સમયાંતરે પોંહ્યાડવો
- તમારી WORK SPACE ની વ્યવસ્થા યોગ્ય છે કે નહિ એ ધ્યાન રાખવું તમારી જવાદારી છે.
- દરેક વસ્તુ પોતાના સ્થાન પર જ હોવી જોઈએ.તેમજ દરેક વસ્તુ નું પોતાનું એક નિર્ધારિત સ્થાન હોવું જોઈએ.
- હંમેશા તમે તમારું ડેસ્ક છોડતા પેહલા વ્યવસ્થિત કરી ને જ જાસો.

Demo desk પર કેવી રીતે કામ કરવું અને શું શું કાર્ય કરવાનું હોઈ છે.

1) Demo ડેસ્ક (હેલ્પ ડેસ્ક):

- a) સવારે આવતા ની સાથે જ સૌવથી પેહલા તો તમારી work space ને યોગ્ય કરવી ત્યાર બાદ ડેમો સોફ્ટવેરે ચાલુ કરવું.
- b) આજ ના દિવસ ના નવા ડેમો નું લિસ્ટ બનાવવું એમના course ના નામ સાથે
 - i) Ex : android/5
Autocad/3
Web/5
- c) આજ ના દિવસ માં આવતા running demo નું લિસ્ટ ત્યાર કરવું.
- d) આજ ના દિવસ માં રહેલા overdue demo (એવા વિદ્યાર્થી કે જેમણે આપવામાં આવેલા ડેમો ના દિવસો કરતા વધારે દિવસો ભરી લીધા હોઈ) ની યાદી ત્યાર કરવી અને એ પણ સ્પષ્ટ કરવું કે ક્યાં વિદ્યાર્થી ના કેટલા દિવસો ઓવર ચાલે છે, શા માટેઓવર માં ચાલે છે. તેમજ એ વિદ્યાર્થી તેનું admission ક્યારે done કરાવશે.

- e) આ બધો જ રિપોર્ટ નિર્ધારિત કરેલ વ્યક્તિ ને જણાવી દેવો.
- f) તેમજ દરેક કલાક ની demo માટે આવતા વિદ્યાર્થી ની હાજરી પુરાવી જરૂરી છે.
- g) ગેરહાજર વિદ્યાર્થી ને કોલ કરી તેમનું જેતે કારણ રિમાર્ક માં નાખી ને એમની ગેરહાજરી પૂરવાની રહેશે.
- h) જો કોઈ વિદ્યાર્થી તેમને આપેલા ડેમો ના એક પણ દિવસ ના આવ્યો હોઈ અને એમના ડેમો ના તમામ દિવસો પુરા થઈ ગયા હોઈ તો એ વિદ્યાર્થી નો ડેમો cancel માં જવા દેવો યોગ્ય કારણ સાથે અને જેતે COUNSELLOR ને એ બાબતે જાણ કરવી.

- i) ત્યાર બાદ આજ ના દિવસે આવનારા નવા ડેમો ને reminding call કરવા.

નક્કી કરેલા time સ્લોટ મુજબ

Ex : સવાર : 10 am થી 1 pm સુધી માં આવનારા ડેમો ને

9:30 am to 10:00 am ની વચ્ચે કોલ કરી જ દેવા

બપોર : 2 pm થી 5 pm ની વચ્ચે આવના ડેમો ને 11 to

11:30 ની વચ્ચે કોલ કરી દેવા

સાંજ : 6 pm થી 8 pm & એમના પછી ના દિવસે 8am થી 9am ની

વચ્ચે આવના ડેમો ને

4 થી 4:30 ની વચ્ચે કોલ કરી દેવા.

- i) ગઈ કાલે ના આવ્યા હોઈ એવા વિદ્યાર્થી ને એમના આવવાના એક કલાક પેલા જરૂર જણાઈ તો reminding call કરી દેવો.
- j) આ ડેસ્ક પર કાર્યરત વ્યક્તિ ને નવા demo માટે આવનારા કોઈ પણ વિદ્યાર્થી ને તેમના શિક્ષક ની મુલાકાત કરવાની હોઈ છે તેમજ એ વિદ્યાર્થી ને જાણ કરવાની હોઈ છે કે તમારા 3 કે 5 દિવસ ના ડેમો ના સમય દરમિયાન તમે રોજ અહીં આવી ને મને તમારી હાજરી કરાવશો અને પછી જ તમારા લેક્ચર માટે જશો.
- k) દર એક અથવા બે કલાકે સંપૂર્ણ સંસ્થા ની વિઝિટ કરવી અને કોઈ પણ વસ્તુ અજુગતી જણાઈ તો તેનો ઉકેલ કરવો. કોઈ પણ જગ્યા એ વધારા ની electricity વેડફાતી તો નથી ને એનું ખાશ ધ્યાન રાખવું.
- l) સંપૂર્ણ સંસ્થા ની ચોકસાઈ ની જવાબદારી.
- m) જો સમય કરતા વેહલા ફી થઈ ગયા હોવ તો જુના ડેમો કે જે cancel થઈ ગયા હોઈ તેનું એક એનાલિસિસ કરો કે ડેમો શા માટે done ના થયા અને cancel શા માટે થઈ ગયા.

- n) દરેક ફેકલ્ટી ના વિદ્યાર્થી ના એગ્રીમેન્ટ ફોર્મ સ્કેન કરી ને અમને સોફ્ટવેર માં અપલોડ કરવા.
- o) કોઈ પણ વિદ્યાર્થી ની લિવ એપ્લિકેશન હોઈ તેને ચેક કરવી કે તે વિદ્યાર્થી ની લિવ શિક્ષકે મંજૂર કરી છે કે નહિ અને જો કરી હોઈ તો તેને સોફ્ટવેર માં રિમાર્ક માં એડ કરો કે એ વિદ્યાર્થી કઈ તારીખ થી કઈ તારીખ સુધી અને કેટલા દિવસ રાજા પર રેવાનો છે.
- p) સર્ટિફિકેટ ની તમામ જવાબદારી રિસેપ્શનિસ્ટ ની હોઈ છે.
- કે જેમની અંદર વિદ્યાર્થી ની પુરી થયેલી signing sheet ચેક કરવી અને એમના ગ્રેડિંગ પણ ચેક કરવા જો C અથવા D ગ્રેડ હોઈ અને લેકચર રિપીટ ના થયો હોઈ તો શિક્ષક સાથે વાત કરવી અને એ બાબત નું સોલ્યુશન લાવવું.
 - સોલ્યુશન આવ્યા બાદ જ વિદ્યાર્થી ને certificat માટે નો QR code સ્કેન કરાવી ફોર્મ ફીલ કરાવડાવવું.
 - અને ફોર્મ માં માંગેલા તમામ ડોક્યુમેન્ટ્સ અપલોડ કરાવડાવવા
 - વિદ્યાર્થી ને જાણ કરવી કે 7 working days માં તમારું certificat આવી જશે તો નક્કી કરેલા નંબર પર call કરી ને તમારું certificat લઈ જજો.

સંસ્થા માં વફદારી કેમ અને કેવી રીતે રાખવી.

- તમને આપેલા દરેક કામ તમે TIME TO TIME પુરા કરશો.
- દરેક WORK ખુબ જ ચોક્કસતા થી પૂરું કરશો.
- નવીનતા ને અપનાવા માટે હંમેસા ત્યાર રેહશો.
- નિયમો માં આવતા કોઈ પણ જાત ના બદલાવ ને અપનાવશો.
- કોઈ પણ સમસ્યા હોઈ તો તેમનો ઉકેલ મેળવાના પુરા પ્રયાશો કરશો.
- સંસ્થા થી કોઈ પણ જાત ની સમસ્યા હોઈ તો સીધા જ મુખ્ય વ્યક્તિ પાસે જય ને જ વાત કારશો.

PRIORITY સેટકરવી

- કોઈ પણ WORK કરતા પેહલા એ વર્ક કેટલું અગત્ય નું છે એ જાણો અને ત્યાર બાદ અને યોગ્ય PRIORITY સેટ કરો અને પછી જ વર્ક સ્ટાર્ટ કરો.
- એક DEMO DESK માટે વિદ્યાર્થી ની પ્રીયોરીટી નીચે મુજબ છે
 - DEMO STUDENTS
 - COUNSELLING
 - NEW STUDENTS
 - REGULAR STUDENTS
 - OLD STUDENTS

યોગ્ય રીતે કામ કરવા માટે શું કરવું.

1. TIME MANAGEMENT :

a. To Do List :

- i. આજ ના દિવશ માં કરવાના તમામ કામ નું એક લિસ્ટ બનવવું. અને ક્યુ કામ ક્યારે કરવું એની પણ સ્પષ્ટતા કામ ની મહત્વતા મુજબ નક્કી કરવી થતા જતા કામ ની સામે ખરા ની નિશાની કરવી કે જેથી સાંજે ડેસ્ક મુકતા પેહલા ખબર રહે કે કેટલું કામ કર્યો અને કેટલું કામ બાકી રહી ગયું છે.

b. Diary maintain:

- i. યોગ્ય રીતે diary maintain કરવાથી તમને પોતાને જ ખ્યાલ આવી કે દિવશ ના સમયે તમે તમારો કિંમતી સમય વેડફો છો.

c. Set reminders in google calendar:

- i. તમારા પર્સનલ કમ્પ્યુટર માં થોડા દિવસો પછી કરવાના કામ ના રીમાઈન્ડર સેટ કરવા કે જેથી કોઈ પણ કામ બાકી ના રહી જાય.

2. Reporting :

- a. Daily reports થી તમે એ જાણી શકશો કે ખરેખર આજ ના દિવશ માં તમે કેટલું કામ કર્યું છે. તેમજ એ કામ કેટલું યોગ્ય રીતે થયું છે.

- b. Weekly reports થી તમને આખા week માં થયેલા કામ ની સરેરાશ નો ખ્યાલ આવશે કે આ week માં કેટલા કોઉન્સેલિંગ તમે કાર્ય છે, તેમાંથી કેટલા વિદ્યાર્થીઓ ડેમો માટે આવ્યા છે. તેમાંથી કેટલા વિદ્યાર્થી done થયા અને કેટલા વિદ્યાર્થીઓ ડેમો નું કહી ને આવ્યાજ નથી. જેથી તમને તમારા વર્ક માં કઈ જગ્યા પાર સુધારો કરવાની જરૂર છે તેનો ખ્યાલ આવી જશે.

- વિદ્યાર્થી નું satisfaction એ આપડી સૌથી પેહલી જવાબદારી આવે છે જેના માટે અમુક લેવલ ના નિયમો માં ક્યારેક ફેરફાર કરી સકાય છે સમય તેમજ સંજોગે ને ધ્યાન માં રાખી ને.
 - જેમકે અમુક ઉમર કરતા વધારે ના વ્યક્તિ ને id card માટે force ના કરવો.
 - જોબ કરતા હોઈ એવા વ્યક્તિ ને ફોર્સ ના કરવો.
- કોઈ પણ કાર્ય માં સંસ્થા ના ફાયદાઓ કોઈ પણ રીતે જોડવા.

એક સારા receptionist બનવા માટે જરૂરી આવડતો.

- દરેક course વિશે અમુક અંશે technical information હોવી જરૂરી છે.
- આપણું દરેક વર્ક કમ્પ્યુટર પર જ થતું હોઈ છે માટે કમ્પ્યુટર નું નોલેજ હોવું જરૂરી છે.
- Basic english પણ આવડવવું જરૂરી છે.

- સૌથી મહત્વ ની વસ્તુ સારો વાણી વ્યવહાર હોવો જરૂરી છે કે જેથી તમે તમારી વાત ને કોઈ પણ વ્યક્તિ ને સમજાવી શકો.
 - વ્યવહારુ તેમજ જનરલ નોલેજ પણ એટલું જ અગત્ય નું છે.
 - Receptionist ની પાસે સારા માં સારા લેવલનો managing પાવર પણ હોવો જરૂરી છે કે જેથી તે કોઈ પણ પરિસ્થિતિ ને આરામથી સાંભળી સકે.
 - આવી આવડતો વિકસાવવા માટે મદદરૂપ બની શકે આવી બૂક્સ નું વાંચન કરવું youtube માંથી વિડિઓ જોવા.
 - હંમેશા કોઈ પણ વિદ્યાર્થી ને સારું અને સાચું જ સજેશન આપવું કે જેથી વિદ્યાર્થી સંસ્થા તેમજ તમારા કાર્ય ને પણ ફાયદો થઈ શકે.
 - કોઈ પણ કાર્ય કરવા ના નવા તેમજ આશાન રસ્તાઓ ગોતી શકો છો.
 - તેમજ વારંવાર કરવા પડતા કોઈ પણ કાર્ય કે જે તમારે કોઈ પણ અન્ય વ્યક્તિ ને સમજાવવાં પડતા હોઈ છે તો તેની એક સ્પષ્ટ ગુજરાતી માં manual બનાવી નાખવી.
- **આ હોદ્દા પરથી આગળ વધવા કે સંસ્થા માં ટોપ લેવલ પર પોંહચવા માટે કેવા કાર્યો કરવા જોઈએ.**
 - આ હોદ્દા પરથી આગળ વધવા માટે ઉપરોક્ત દરેક કામ ને પુરી નિપુણતા સાથે કરવા ખુબ જ જરૂરી છે.
 - તેમજ તમે આ કાર્ય કરવા માં તેમજ આ હોદ્દો નિભાવ માં કેટલા શ્રેષ્ઠ સાબિત થાવ છો આ પણ ખુબ જ જરૂરી છે.
 - દરેક નિયમો નું પાલન કરવું પણ એટલું જ જરૂરી છે.
 - તેમજ આ હોદ્દા પરથી આગળ વધીને તમે એક counsellor પણ બની શકો છો, તેના માટે તમારી અન્ય લોકો સાથે તેમજ વિદ્યાર્થીઓ સાથે વાત કરવાની ઢબ તેમજ તમને દરેક courses વિશે કેટલી માહિતી છે એ પણ જરૂરી છે.
 - કોઈ પણ કાર્ય ગમે તેટલું અઘરું હોઈ પણ એ કાર્ય આશાની થી કરે છે કે નહિ એ પણ જરૂરી છે.