

## **BAB 5 : KHIDMAT CEMERLANG**

Khidmat cemerlang tidak lagi bermaksud khidmat berkualiti. Khidmat berkualiti sudah menjadi syarat minima menjalankan sebuah TASKA. Jika anda tidak komited pada kualiti anda tidak akan mampu lagi bersaing. Untuk kekal dalam persaingan, kualiti adalah dasar utama yang perlu dijaga. Mengabaikan kualiti bermakna mengabaikan pelanggan. Khidmat cemerlang bermaksud melakukan lebih dari kualiti. Jika semua pesaing-pesaing anda berkualiti, menjangkau kualiti sajalah yang akan membezakan anda daripada mereka.

Kualiti dalam operasi TASKA sekurang-kurangnya dinilai dari beberapa aspek iaitu: -

1. Kebersihan dan kekemasan.
2. Keselamatan dan kesihatan.
3. Mengekalkan kesegaran.
4. Asuhan dan penjagaan.
5. Aktiviti dan didikan.

### ***KEBERSIHAN DAN KEKEMASAN***

Ibubapa mengharapkan TASKA anak mereka sentiasa dalam keadaan bersih dan kemas walaupun rumah mereka sendiri tidak selalunya begitu. TASKA anda sepatutnya juga lebih bersih dan lebih kemas dari rumah anda sendiri.

Kebersihan dan kekemasan menyedapkan mata memandang, di samping mengelakkan penyakit dan kemalangan. Tempat yang tidak bersih dan tidak kemas mengundang: -

1. Banyak lalat pembawa penyakit, terutama jika makanan tidak cepat dibersihkan atau lampin kotor bayi tidak cepat ditutup atau dibuang.
2. Pembiakan lipas, tikus, semut dan hama.
3. Bau yang tidak menyenangkan.
4. Kanak-kanak menceritakan keadaan tersebut kepada ibubapa.

5. Ketidak-tenangan kepada kanak-kanak dan pengasuh.
6. Barangan dan alatan tidak tahan lama kerana mungkin terpijak, dibaling dan berkarat serta reput kerana kelembaban.
7. Kecederaan senang berlaku kerana tersadung, terpijak dan tergelincir.
8. Alahan pada habuk, bulu binatang dan hama.

Apapun, anda mesti ingat bahawa keadaan kotor dan berselerak amat mudah dikesan serta merta oleh kanak-kanak dan ibubapa mereka. Anda tidak mahu mereka membuat kesimpulan tidak baik mengenai TASKA anda kerana satu hari yang anda terlalu sibuk atau penat untuk mengemas dan membersihkan.

### **KESELAMATAN DAN KESIHATAN**

Keselamatan dan kesihatan bukan setakat sesuatu yang anda perlu amalkan dan tekankan di TASKA, tetapi juga perlu dipegang dan diberi jaminan kepada ibubapa. Sediakan satu piagam keselamatan dan kesihatan yang dipamerkan di premis anda.

Kakitangan anda perlu mempunyai kesedaran keselamatan yang tinggi. Mereka mestilah bersikap pentingkan keselamatan melebihi tujuan-tujuan lain setiap masa. Sebelum hari pertama operasi anda, adakan perbincangan dengan kakitangan anda mengenai: -

1. Keadaan-keadaan di TASKA yang ada kemungkinan mengancam keselamatan. Jika ada, buat perubahan.
2. Cara kakitangan melakukan tugas yang memungkinkan kemalangan berlaku walaupun kecil seperti lantai yang licin ketika dimop.
3. Cara mengelak bayi-bayi atau 'toddler' dari menggigit atau bercakaran sesama mereka.
4. Menyenaraikan barangan, mainan atau alatan yang kanak-kanak mungkin gunakan untuk menjolok, memukul atau mencederakan kawan-kawan mereka.
5. Memastikan tiada objek, alatan dan permainan yang tidak sesuai dengan umur kanak-kanak di setiap bilik asuhan. Objek-objek kecil boleh menyebabkan bayi tercekik. Bucu-bucu tajam pula membahayakan 'toddler' yang baru belajar berjalan.