

孙温平 / 著

By Sui Wenping

安全保卫 职业素养

ANQUAN BAOWEI
ZHIYE SUYANG



法律出版社 | LAW PRESS

孙温平 / 著

By Sun Wenping

安全保卫 职业素养

ANQUAN BAOWEI
ZHIYE SUYANG



法律出版社 | LAW PRESS

图书在版编目(CIP)数据

安全保卫职业素养 / 孙温平著. —北京:法律出版社, 2016. 12

ISBN 978 - 7 - 5197 - 0249 - 6

I. ①安… II. ①孙… III. ①保安人员—职业道德—
岗位培训—教材 IV. ①D035. 33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 269490 号

安全保卫职业素养
孙温平 著

编辑统筹 政务出版分社
策划编辑 田 浩
责任编辑 田 浩
装帧设计 汪奇峰

© 法律出版社·中国

出版 法律出版社
总发行 中国法律图书有限公司
经销 新华书店
印刷 北京京华虎彩印刷有限公司
责任印制 吕亚莉

开本 720 毫米 × 960 毫米 1/16
印张 14
字数 190 千
版本 2016 年 12 月第 1 版
印次 2016 年 12 月第 1 次印刷

法律出版社 / 北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

网址 / www.lawpress.com.cn

电子邮件 / info@lawpress.com.cn

销售热线 / 010 - 63939792/9779

编辑电话 / 010 - 63938284

中国法律图书有限公司 / 北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

全国各地中法图分、子公司电话:

北京分公司 / 010 - 62534456

上海公司 / 021 - 62071010/1636

深圳公司 / 0755 - 83072995

西安分公司 / 029 - 85388843

重庆公司 / 023 - 65382816/2908

第一法律书店 / 010 - 63939781/9782

书号: ISBN 978 - 7 - 5197 - 0249 - 6 定价: 40.00 元

(如有缺页或倒装, 中国法律图书有限公司负责退换)

前 言

安保人员作为我国维护公共安全的重要社会力量,在国际和国内形势复杂多变的状况下日益发挥着越来越大的作用。然而,由于我国的基本国情,目前我国从事安保工作的人员整体素质不高,尤其是最基层的保安员,直接表现为职业化水平较社会发展相对滞后。而这种现状日益不能满足我国经济社会快速发展而对安全保卫和防范的需求。同时,国内往往偏重于加强体制内的公安人员进行教育和培训,而对于非体制内的从事安保的相关人员,在教育和培训方面较为薄弱。当前我国提出的“一带一路”等战略思维,必然为安保行业带来前所未有的发展契机。因此,安保行业有识之士,必须随之调整战略发展眼光,抓住机遇,顺势而上,做好充分准备,蓄势待发。为了适应行业发展的需求,更好地促进安保教育的发展,应当构建包括“职前培训”与“继续培训”在内的安保职业教育体系、符合职业化要求的安保职业教育课程体系、具有职业化教育特点的教师队伍和与职业化要求相适应的安保职业培训系统与制度体系等。从目前来看,在我国虽然有对保安员职业素质培训的相关教材,但是较为老化,尚没有对现代蓬勃发展的安保行业从业人员即安保人员进行专门的职业素养系统培训的专业教材。因此,本书旨在打造一门符合现代职业化要求的安保职业教育课程,为大中专院校在校学生学习、社会安保从业人员以及其他相关人员职业化培训提供便利。

本书是建立在大量的企业实践、调研基础上进行撰写的,撰写过程中听

取了安保行业专家、教育培训专家的建议和指导,以安保人员人才培养目标为导向,从安保行业职业岗位的实际要求出发,按照职业素养的基本内涵和分类而进行,并在每一章节后面附有切合岗位实际的实训项目,以便于学习和培训。本书具有以下特点。

1. 职业特点和岗位特点。

本书注重把职业素养教育培训与安保职业及岗位相结合。针对安保职业和不同的岗位,为学员提出如何做一个安保人员的要求,将抽象枯燥的道德素质教育落实在具体的职业生活中以及不同的岗位上。

2. 实践性特点。

本书摒弃了纯粹的理论说教,而是尽量精简抽象理论文字的叙述,注重内容的实际可操作性。如穿插案例教学、每节内容都附有相关实训项目,采用任务驱动教学法,以具体工作任务为导向,在仿真的工作中培养良好的职业素养,形成适应岗位所必需的严格遵守该项职业守则及工作纪律的意识,提高安保从业人员遵守职业道德、掌握职业技能、规范职业行为、树立职业意识等方面的职业素养。

3. 教育规律性特点。

本书内容的编排是基于职业发展规律而进行的。紧密结合职业的形成与发展规律来谈职业素养,避免教育的雷同化,从明确的目标出发,按照从学生转为职业人以及对职业的逐步认知这样的过程来分阶段分模块进行。

4. 模块化特点。

本书内容采取模块化编排,既符合教育系统规律,又避免了理论系统叙述的繁杂,便于学生和其他从业人员学习和培训。从行业企业需求出发,把工作岗位能力融入教学目标,以工作中的实际案例作为教学内容,把问题引入、案例教学、项目整合结合为模块,进行教学设计,并采用了做中学、参与式的教学方法。

企业的发展离不开优质的产品、优质的服务,更离不开优秀人才的加入。优秀的人才不仅要有较强的工作能力,还要有较强的职业化素养。这

不仅体现出人力资源管理的重要性,更体现出前期素质培养的重要性。一个行业只有职业化越明显,它的生命力才能越强大。

希望本书能够让更多的安保专业在校生以及安保从业人员,通过相关的学习提升自己的职业素养,开拓自己更大的发展空间,实现自己的人生梦想,为企业和社会发展做出更大贡献。

由于笔者水平和时间所限,书中难免有不足之处,在此恳请同行和读者批评指正。

孙温平

2016年6月

目 录

第一章 安保职业认知与安保职业素养	(001)
第一节 认知安保行业与职业	(003)
一、行业与职业的界定与分类	(003)
二、认知安保行业与安保职业	(006)
第二节 理性看待安保行业并择业	(011)
一、安保的范畴	(012)
二、安保服务种类	(012)
三、择业安保	(013)
第三节 安保职业素养的内涵与价值	(017)
一、职业素养的内涵及其价值	(017)
二、安全保卫职业素养的内涵	(025)
三、安保专业大学生职业素质培养途径	(027)
第二章 安保岗位工作与岗位素质	(030)
第一节 安保岗位构成要素	(033)
一、安保岗位构成的基本要素	(033)
二、安保岗位的基本特征	(035)
第二节 安保岗位胜任素养与能力	(037)
一、岗位胜任素养	(043)
二、岗位胜任的共性素养	(044)
三、安保岗位胜任素质与能力	(048)

第三节 安保人员岗位发展规划	(057)
一、职业生涯规划的含义及其意义	(062)
二、职业生涯规划的目的	(063)
三、职业生涯规划的准备工作的	(064)
四、安保人员岗位发展规划的具体步骤	(068)
第三章 安保企业文化与融合	(072)
第一节 认知安保企业文化	(072)
一、现代企业文化的界定	(074)
二、现代企业文化的重要性	(075)
三、安保公司企业文化	(076)
第二节 融入企业文化的途径	(081)
一、新员工如何融入企业文化	(081)
二、职业经理人如何融入企业文化	(082)
第三节 建立校企深度合作联盟	(087)
一、从文化视角看现代企业对高职人才培养的要求	(087)
二、校企文化融合的必要性	(088)
三、高职院校应如何实现对企业文化的交流与吸纳	(090)
四、专业文化如何融入企业文化	(091)
第四章 安保人员法律与道德素养	(093)
第一节 法律素养和道德素养	(094)
一、什么是法律	(094)
二、什么是纪律	(095)
三、什么是法律素养	(095)
四、什么是道德素养	(096)
第二节 安保人员职业守则	(100)
一、遵纪守法、诚实守信	(101)
二、爱岗敬业、熟悉业务	(105)

三、掌握技能、强健体能	(109)
四、文明执勤、热情服务	(112)
五、见义勇为、奉献社会	(116)
六、恪尽职守、保障安全	(119)
第三节 安保人员工作纪律	(126)
一、遵守国家法律法规,积极协助公安机关维护社会治安	(127)
二、尽职尽责做好本职工作,按照合同规定保护客户的人身、 财产、信息安全	(129)
三、文明执勤,礼貌待人,以理服人	(131)
四、廉洁自律,不谋私利	(133)
五、遵守客户单位的规章制度,严守客户的商业秘密和个人隐私	(135)
第五章 安保人员社交素养与技巧	(144)
第一节 认知社会交往	(145)
一、什么是社会	(145)
二、认知社会交往	(146)
三、社会交往的价值及形式	(147)
第二节 安保人员社交素质与能力	(150)
一、安保人员社交礼仪素养	(151)
二、安保人员人际沟通的原则及技巧	(162)
三、安保人员提高社交能力的途径	(171)
第三节 安保人员客户服务工作的提升	(174)
一、几个重要定义	(176)
二、为何要提升服务意识	(177)
三、提升客户服务工作的途径	(178)
第六章 安保人员团队素养与建设	(183)
第一节 认识团队	(184)

一、什么是团队·····	(185)
二、团队与群体的区别·····	(185)
三、团队的类型·····	(186)
四、团队的价值·····	(188)
第二节 团队素养与角色·····	(191)
一、团队成员的基本素养·····	(192)
二、团队角色认知·····	(194)
第三节 团队融入和建设·····	(199)
一、初入团队的适应方法·····	(199)
二、团队冲突的应对方法·····	(202)
三、如何建设高效的团队·····	(206)
本书参考资料·····	(214)

第一章 安保职业认知与安保职业素养

| 案例链接

13日晚上10点,很多人都已准备休息。北京团的人大代表朱良玉打开电脑,把白天开会时记下的内容,整理到了电脑上,以便留存和“复习”。

1993年,21岁的朱良玉揣着家里卖牛犊凑的300元来到北京,成为一名保安新手。如今,他是北京市保安服务总公司海淀分公司副经理,管理着1000多名保安,成为保安队长。

在我国,共有保安约450万人,同时荣获全国劳动模范和当选全国人大代表的,仅朱良玉一人。“最牛保安”这个称号,他当之无愧。

“两会”上,记者看到,除他自己发言外,朱良玉几乎一直在奋笔疾书。他说,每年“两会”他都能记满一个本子。

“团里的代表是各个领域的专家,每个人的发言都让我大开眼界。我每天6点半准时起床,锻炼身体后,会再把本子翻出来好好琢磨。”朱良玉说。

这种勤奋,把朱良玉从贫困的山东巨野农村,带到了北京人民大会堂。

这种认真,把昔日的高中学龄农民工,铸造成了今天的高级经济师、首席国家安防设计高级技师。

12日,人大代表休会,又恰逢周六,朱良玉却忙个不停。苏家坨镇政府、稻香湖景酒店、狂飙乐园、翠微大厦……马不停蹄去了七个用工单位,他才在下午2点匆匆吃了几口盒饭。

朱良玉说,目前他管理43个用工单位,每周都要转一圈。开展保安培训工作、了解保安思想近况、检查保安仪容仪表、广泛征求客户意见,一个都不能少。

“无论在市内的海淀区,还是在门头沟、房山、延庆等郊区,不管多远,我必须去看看。”

工地上“停不下来”的朱队长来到两会,就变身为“建议大户”的朱代表。

今年“两会”,朱良玉带来了一个议案、九个建议,内容涉及医疗、农业、教育等诸多领域。

其中一份《关于从特别优秀保安员中招录人民警察的建议》引起了记者的注意。问其由来,朱良玉说,这源于他年轻时的“警察梦”。

“1993年我初到北京时,介绍人说是来首都维持秩序、站岗放哨,我以为是当警察,来了才知道是当保安。”朱良玉笑着说。

朱良玉的腿上有四处明显疤痕,一处是冲入火海后的烧伤,另外三处是与歹徒搏斗留下的刀疤。在这个收入低、保障差、频遭冷眼的岗位上,他坚守了23年。

“现在的社会包容度高、流动性强,很多年轻保安很有想法,对知识也很渴望,甚至工作之余去大学里读在职学历‘充电’,这让我想起了年轻时的自己。”朱良玉说。

朱良玉告诉记者,北京拥有2000万余人口,警力严重不足。保安作为辅警力量,是公安工作的重要组成部分。以北京为例,据粗略统计,保安年均提供违法犯罪线索至少2万条,协助公安抓获至少6万犯罪嫌疑人,协助破获各类案件1.6万起。而朱良玉自己,20多年来,抓获小偷400多人,协助公安机关破获盗窃案件160多起。

“北京有45万名保安,哪怕只有5个被录取当了警察,对剩下的人来说,就是巨大的鼓舞。”朱良玉说,有了政策,就有了实现梦想的可能。

12月18日,是朱良玉的生日。巧合的是,12月18日,也是中国保安的生日——1984年的那天,我国首家保安公司在深圳蛇口诞生。

3月14日是国际警察日。朱良玉说,虽然他一直没能实现当一名人民警察的梦想,但是能穿着一身“水泥灰”制服,23年如一日坚守在治安防范第一线,他很知足。

“从不后悔当保安,也从没想过换工作。走在秩序井然、高楼林立的北京大街上,我想,我和这座城市是有缘的,我心中很自豪。”朱良玉说。^①

第一节 认知安保行业与职业

📖 | 学习目标

1. 明确行业的界定。
2. 了解安保行业。
3. 明确职业的界定。
4. 了解安保职业。

一、行业与职业的界定与分类

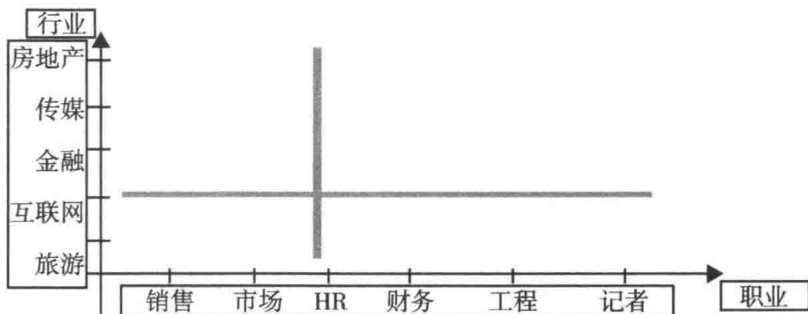


图 1-1 行业与职业

看图 1-1,请回答以下问题:

什么是行业?什么是职业?是选择行业重要还是选择职业更重要?图上的十字交会点是什么?

以上这几个问题,就是要让你明白外部职场的基本组成和架构,明白自己的空间位置,也就是所谓的立足点。通过这种探索,个人才可以清晰地知道自

^① 王卓伦:《最牛保安朱良玉的警察梦》,载 http://news.xinhuanet.com/politics/2016-03/14/e_1118323161.htm。

己的职业定位,明确从什么地方开始努力。

什么是行业?行业是针对人民大众社会生活的具体需要内容而言的。如房地产行业是满足人们遮风避雨居住需求的;传媒行业是满足人们信息获取的;金融行业满足人们对资金的流转、升值等需求的;教育培训行业满足人们知识的传递;安保行业是满足人们安全需求的;旅游行业是满足人们一种感受体验活动需求的。这些都是实实在在的需求内容,是可触摸或可感受感知的产品或服务,是具体有内涵的。

什么是职业?职业是针对所从事的工作形式的相同性而言的。比如销售,无论是服装、家电、房地产、互联网等都是销售职业方向的,虽然他们行业类别不同,销售的东西也不一样,但他们都是将公司的产品或服务卖给消费者将钱带给公司,这就是形式的相同性;再如人力资源的招聘主管,都是做招聘的,工作形式是相同的,但由于面对的人不同,所以内容不同。销售、市场、人力资源、财务、行政等这些职业方向存在于所有的行业。另外很多职业都是依附于行业才存在的。比如记者,只存在于传媒行业;教师,只存在于教育培训行业。

图1-1上的十字交会点是什么?那个交会点就是一定时间段内一个人的职业定位。所谓定位必须是在平面上说的,找不到平面是不能定位的。如果被问到未来你的定位,你一定要说得出来是打算在什么行业做什么职业,这才是你的职业定位。能说清楚这点的毕业生太少了;而企业就是在找这样的毕业生,特别是那些能表述清楚自己这个定位的毕业生。

行业和职业是外部环境最核心的两个指标。明白了行业和职业,你就能知道自己的位置在哪里。见图1-1,纵坐标是行业,横坐标是职业。

明白了什么是行业、什么是职业以及个人的职业定位,一个最大的问题就出现了。很多人以职业轴为核心,为什么就不能清晰定位或顺利发展呢?比如,有人一直认为自己要以人力资源职业方向为核心,积累这个职业方向的所有知识、能力和经验,可为什么路却越走越窄?因为选择职业轴是战术层面的,不具备个人经验的加速度升值可能,不是个人价值的核心载体。行业轴才是战

略层面的,只有战略层面有了巨大的势能,战术层面才有意义,也就是行业决定职业。

许多学生毕业走出校门找工作时都是以所学专业为指导原则,这样就很容易以“我能干什么岗位”的思考方式出发去找自己能干的职业方向。目前学校里、社会上的很多职业规划课也指导学生从自我的性格测评出发去找“符合自己性格特征”的职业职位。而完全没有站在更高的宏观角度去思考一下,将要从事的这个职业方向是属于什么行业、这个行业有没有发展前景。这里就反映出一个根本的问题:到底是先确定自己的行业还是先确定职业。

这个问题非常关键。对所有即将就业的大学生来说,第一份工作,如果行业选择不对,那么日后即便是再努力,也难以有好的发展机会,行业即将没落,没有发展潜力,想跳槽到其他行业,却感觉隔行如隔山,怎么也跳不出去,等等。

古人云:男怕入错行,女怕嫁错郎。在今天男女都接受高等教育的情况下,在个人发展上,而应该是“男女都怕入错行”。千万不要忽略其中的“错”字,这个字左右着你未来的方向,方向很重要,一旦选错了方向,再努力再拼命也会离成功越来越远。为什么说行业决定职业?第一个原因前面讲概念时已经讲过了,行业是具体的内容,内容的不同代表道路的不同、方向的不同。在哲学里,有个概念叫内容决定形式,而不可能是形式决定内容。一个事物内容更接近本质,形式只是表象的东西。从这个层面上来说就是内容决定形式,行业决定职业。第二个原因是因为行业的范围比职业广。是先有各种新兴行业才衍生出新职业的。比如,先有了航空服务这个行业,才出现了空姐这个职业;先有了互联网行业,才出现了网络游戏工程师;先有了婴童服务行业,才出现了月嫂这个职业;先有了安保行业,才有了押运员这个职业。新兴行业的层出不穷,极大地推动了新兴职业的发展。

所以,在一个领域的行业大局中,位置站好,结果已定。所以较量中,要清楚自己所处的位置,也就是所处行业的趋势如何。在实力差不多的情况下,位置就是第一位的。你的位置,决定了你未来的价值。

二、认知安保行业与安保职业

(一) 了解安保行业

安保行业属于行业大类当中的服务业。从广义上讲,安保服务包括人防、技防和物防等。从狭义上讲,安保服务是指人防,即保安人力服务。因此,在我国特定的背景下,往往将安保称为保安。我国安保服务业经过 20 多年的发展,已经形成了一支庞大的保安员队伍。保安的服务范围已经覆盖到社会各行各业,在维护公共安全方面发挥着越来越大的作用。保安从业人员是保安服务业最宝贵的资源,也是推进保安业发展的根本力量。但是,我国大多数地区的保安从业人员整体素质低,法制观念淡薄,人员流失严重,这些问题在很大程度上制约了保安业的发展。从现实情况来看,保安职业不是一个能吸引优秀人才的职业,在大多数公众的眼中,保安人员只能提供基本的看护、巡逻等技术含量低的人力保安服务,并不能提供高级安全产品。总体上看公众对保安职业的认可率不高,保安形象不佳。保安业在我国属于低收入、低文化、低素质的职业,难以吸引高素质人才来从事保安服务业。正是这些消极因素,限制了保安业的进一步发展。

决定一个职业的形象,人员因素是占首位的。从个人因素来讲,它包含三方面的内容:一是安保人员对自身职业的认知程度、安保人员的形象危机公关能力和安保人员自身的素质。这些因素直接影响与公众接触最多的保安员的形象。二是一些保安人员自身没有端正态度,感觉保安职业低人一等,对自身从事的职业不热爱、不尊重,这种消极思想直接导致消极的行动。一些保安人员工作态度恶劣,工作方法简单粗暴,也容易引发保安与客户之间的冲突。一旦发生保安形象危机事件,当事者保安不知所措,错过了最佳的危机修复时期,最终导致危机升级,成为社会的热点事件,影响了整个保安组织的形象。三是在《治安管理处罚法》颁布之前,我国长期缺乏对保安员条件的具体规定,实践中也疏于保安人员条件的审查,保安从业人员资格认证也流于形式。保安人员本身存在文化素质低、法律观念淡薄、组织纪律松散等问题。

就目前来看,中国安保行业的传统业务范围主要有门卫、守护、巡逻、营业性文体活动的安全服务、武装押运、道路交通协管、特殊性安全服务、保安器材营销、保安咨询、承接安防工程和建立安防系统、社会性保安服务等。在改革的背景下,保安服务业已朝着物业小区、中小学、大型活动保卫、停车场看护、海上等新的服务领域延伸,保安服务企业也决计参与娱乐场所及网吧等特种行业单位、剧毒爆炸等危险品配送领域、企业事业单位、各类学校、物业小区、金融领域、停车场、保安技防、特种护卫犬、开锁业、商业性大型活动安保工作、交通协管、废品收购、典当等行业拓展,转变经营理念、拓宽服务领域,已成为越来越多的城市大力发展安保服务业的产业化策略。

(二) 了解安保职业



知识链接

在《保安员国家职业标准》当中,对保安职业是这样界定的:

1.1 职业名称

保安员。

1.2 职业定义

在保安服务组织中为公民、法人和其他组织提供人身、财产、信息等安全防范服务的人员。

1.3 职业等级

本职业共设五个等级,分别为初级保安员(国家职业资格五级)、中级保安员(国家职业资格四级)、高级保安员(国家职业资格三级)、保安师(国家职业资格二级)、高级保安师(国家职业资格一级)。

1.4 职业环境

室内、室外,常温。

1.5 职业能力特征

身心健康,具备相应岗位所要求的身高、体能、技能标准,具有一定的观察、理解、表达、判断、应变、自卫、自控、沟通、指挥、协调及自主学习、执行的能力。