

Research on the Problems and Countermeasures of Basic Staff Training in Security Service Enterprises

Yinghui Li

Shanghai Jing'an Security Service Co., Ltd., Shanghai, 200042, China

Abstract

With the rapid progress and development of society, the security needs of different levels of society have put forward increasingly refined and diverse requirements for security service enterprises and practitioners. Based on human resources and related management theories, this paper explores the main problems in the training of grassroots security personnel in security service enterprises from the aspects of employee training concepts, methods, forms, and effective management. It provides theoretical and practical basis for optimizing the training mechanism of grassroots employees and formulating training strategies that meet the development needs of the enterprise. It also proposes suggestions and countermeasures for establishing a more standardized, reasonable, and effective training system, and provides some reference for relevant enterprises to improve and perfect their employee training system.

Keywords

human resource management; enterprise staff training; security services

保安服务企业基层员工培训问题及改进对策的探究

李莹辉

上海静安保安服务有限公司, 中国 · 上海 200042

摘要

随着社会日新月异的进步和发展, 社会各界不同层级的安全需求对保安服务企业和从业人员提出了越发精细化和多样化的要求。论文基于人力资源及相关管理理论, 从员工培训理念、方法、形式和有效管理等方面, 对保安服务企业基层保安人员培训中存在的主要问题探究, 为保安服务企业优化基层员工培训机制、制定符合企业自身发展需求的培训策略提供理论和实践依据, 为建立更加规范、合理、有效的培训体系提出建议对策, 为相关企业完善和健全员工培训制度等提供一些借鉴。

关键词

人力资源管理; 企业员工培训; 保安服务

1 引言

基层保安员是保安服务企业人力资源的主力军, 保安服务企业可以结合所服务行业的多样性、综合性且专业性的特征, 切合实际地做好基层员工的培训和培养, 吸引和留住可用之才, 提高基层员工的能力素质和对企业发展的适应性, 使基层员工队伍能够成为企业经营发展的积极有力的力量, 更好地保证企业面对压力和竞争, 接受挑战和突破, 在发展中完成战略目标, 推动企业稳中求进、可持续高质量发展。

【作者简介】李莹辉 (1975-), 女, 中国辽宁本溪人, 本科, 中级经济师, 高级人力资源管理师, 高级保卫师, 从事人力资源管理、员工培训、企业文化研究。

2 相关概念与理论基础

2.1 人力资源管理和培训开发概念

人力资源管理是人事管理的升级, 是指在经济学与以人为本思想指导下, 通过招聘、甄选、培训、报酬等管理形式对组织内外相关人力资源进行有效运用, 满足组织当前及未来发展的需求, 保证组织目标实现与成员发展的最大化的一系列活动的总称。宏观意义上的人力资源管理是指政府对社会人力资源的开发和管理过程。我们通常所说的人力资源管理涉及的是微观的, 是指在具体的组织或企业中, 根据企业发展战略的要求, 实行的对组织或企业的人力资源进行科学、合理的管理, 是促进实现最优组织绩效的全过程管理。员工培训是指一定组织采用各种方式对员工进行有目的、有计划的培养和训练的管理活动, 完成本职工作所必需的相关知识、技能、价值观、行为规范等的过程。员工发展是一种长期的培训和开发, 是满足企业目前和将来工作需求的人力资本投资活动。

2.2 X Y 理论

X 理论是美国工业心理学家道格拉斯·麦格雷戈提出来的，以“经济人”假设为出发点的理论。该理论对人性本质的认识是生而好逸恶劳、不求上进，以自我为中心，习惯于保守，把个人看得高于一切等，这些关于人本性的假设可以看作是经济人假设的极端表现。基于这样的假设的 X 理论认为人本质上是懒惰的，需求严格的控制和强有力的领导才能实现组织目标。Y 理论是基于“自动人”假设基础上，与 X 理论相对应的理论。该理论认为人一般是勤奋的，在合适的环境与工作条件下，人是愿意工作的。外在的控制与惩罚不是驱使人工作的唯一手段，人只要做出完成工作任务的承诺，会进行自我调控。对任务的承诺与完成任务的回报成正比，将促使人献身于组织的目标。

2.3 马斯洛需求理论

马斯洛需求理论把人类的各种需求归为五大类，即生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求。五种需求像阶梯一样从低到高，按层次逐级递升，但这样次序不是完全固定的，可以变化也有种种例外情况。需求层次理论有两个基本出发点，一是人人都有需求，某层需求获得满足后，另一层需求才出现；二是在多种需求未获满足前，首先满足迫切需求；该需求满足后，后面的需求才显示出其激励作用。一般来说，某一层次的需求相对满足了，就会向高一层次发展，追求更高一层次的需求就成为驱使行为的动力。相应的，获得基本满足的需求就不再是一股激励力量。

2.4 PDCA 循环理论

PDCA 循环是美国质量管理专家沃特·阿曼德·休哈特首先提出的，由戴明采纳、宣传，获得普及，所以又称戴明环。全面质量管理的思想基础和方法依据就是 PDCA 循环。PDCA 循环将质量管理分为四个阶段，即 Plan（计划）、Do（执行）、Check（检查）和 Act（处理）。在质量管理活动中，要求把各项工作按照作出计划、计划实施、检查实施效果，然后将成功的纳入标准，不成功的留待下一循环去解决。PDCA 循环是全面质量管理所应遵循的科学程序，四个过程不是运行一次就结束，而是周而复始地进行，一个循环完了，解决一些问题，未解决的问题进入下一个循环，这样阶梯式上升的，不停顿地周而复始地运转的。这一工作方法是质量管理的基本方法，也是企业管理各项工作的一般规律。PDCA 循环是如今实现业务持续改进的常用理论工具，计划、执行、检查和行动的循环式管理，在员工管理工作方面也有广泛应用。

2.5 目标管理理论

目标管理理论是由现代管理大师彼得·德鲁克提出的目标激励方案。目标管理强调设定与组织目标一致的明确且可衡量的目标的重要性，使管理者能够通过实行自我控制管理来控制他们的成就。目标管理把人视为“社会人”，认为影响人的生产积极性的因素，除物质条件外，还有社会、心

理因素，人的积极性是与需要相联系，是由人的动机推进的。一般说来，当人产生某种需要而未得到满足时，会产生某种不安和紧张的心理状态，在遇到能够满足需要的目标时，这种紧张的心理状态转化为动机，推动人们去从事某种活动，向目标前进。当达到目标需要得到满足，又会产生新的需要，使人向新的目标前进。

3 保安服务企业基层员工培训现状

3.1 培训体系现状

保安服务企业在国务院颁布的《保安服务管理条例》和公安部制定的《保安服务操作规程与质量控制》《保安员国家职业标准》《保安员培训教学大纲》和《保安员职业道德规范》等国家和地方规范性文件的指导下开展业务，并对基层保安队员进行相应的从业、上岗和在职培训。

3.2 培训形式现状

保安人员业务培训和考核内容主要包括两大类：理论和实操。培训形式主要是传统形式上的课堂现场教学，在专门的培训学校进行集中上课。随着网络教育的发展和普及，部分理论和相关专业学习课程采用了线上授课，有些培训机构自行开发 APP，为学员提供网上课程和模拟训练练习。

3.3 培训需求现状

基层保安员的培训需求尤其是职业培训需求几乎为单向需求，即在达到主管部门要求、保安行业标准要求以及达到市场客户业务基本需求下的，以满足行业、本企业和客户单位需求为导向的，进行和开展的专业职业技能培训。

3.4 培训有效性管理现状

员工作为组织中一个有价值的资源，员工的培训有着培训有效性反馈和组织绩效有效提升的期望，即有效性的管理。目前基层员工培训的有效性，基本上通过显而易见的规定内容课时完成情况、考试成绩和相应证书来体现。上级主管部门、保安行业和客户单位主要通过持证人数和比例的统计数据来评价培训完成成果和量化的结果。而其他方面尤其是长期的有效反馈就难以形成有明确定义的有效性考量和相关的有效性评估与管理。

4 保安服务企业基层员工培训的存在的问题分析

4.1 培训体系创新性和灵活性不足

保安服务企业现有的培训体系基本为建立在遵循上级主管部门指令和客户方提出要求、按部就班进行的垂直式的传统教育培训，没有自身企业的明显特征。加强基层保安人员的培训和教育，提高保安员的素质，使保安员满足现代社会的高层次要求是十分重要的。而现有的培训体系中存在的不足和问题在一定程度上限制了保安服务企业的发展。单一的传统的培训体系已经显现出滞后的状态，缺乏区别于其他同行业同类型企业的领先或者差异化体系，在市场竞争以及不断提高的市场需求和压力下，创新性和灵活性尤其不足。

4.2 员工培训容易形式化

员工培训是以目标任务为导向,遵循必需的培训环节和形式,才能达到培训目的,完成培训目标。而这种格式化的培训必须以格式化的形式来完成,这是培训体系的课程和培训内容所决定的,也是在当下客观环境下合理存在的。在目前的培训体系之中的培训课程、教学方式、培训形式已经基本固定,师资队伍也相对传统而固定,还要贴合和满足在职基层员工的工作时间、工作要求和现场的实际操作,培训为了符合持证上岗、上岗纪律和规范性的操作,所以在大纲和行业规则的指导下的培训程序化、格式化都是有主观的因素和客观的存在,容易形式化在所难免。

4.3 员工培训无法满足多样性的发展需求

在现有的培训体系和模式下,尤其在集中性的大规模的基本岗位技能类的培训工作中,统一按照要求和课时完成学习任务,达到考核标准是每个学员的规定动作。对于不同认知水平、素质能力的人,在完成培训的整个过程中都只是统一标准的学员,是偏于X理论下的管理模式,照顾或者考虑到每个学员或者多个学员的差异化多样性的需求,是无法完成培训目标的。但是忽视培训需求分析,很可能导致企业培训效果不如预期^[1],为预防事倍功半的努力,在培训前明确目标与方法的适当性是十分重要的。

4.4 员工培训缺乏有效性评估和反馈

保安服务企业目前尚存在保安从业人员文化水平偏低、年龄结构偏大、信息化技术较低、可替代性较强、人员素质参差不齐等问题^[2],企业组织实施的培训工作中,如果单一地以大纲规定内容和必需的课时要求,以合格取证率和上岗、在岗持证数量为主要评估反馈的考量依据,不能全面地反映整体培训效果。另外课堂培训内容往往与实际工作要求存在平行线效应,应试理论和技能联系实际的应用情况和培训结果的有效性则很难评估和反馈。

5 保安服务企业基层员工培训问题的对策

现代企业培训体系运作下的员工培训工作,可以成为经常性、规模性、规范化的全方位的循环系统,企业培训管理的制度化、规范化和现代化是员工培训体系良性运作的支持和保障。保安服务企业具有独特的行业特点和职业要求,基层保安人员的教育培训,要坚守法制化、规范化基本原则,在社会化、市场化的专业需求和要求中创新和发展。

首先,在企业发展战略的指导下,制定有竞争力的长效培训战略目标,打造匠心理念和精神,踏实构建能不断持续改进的企业员工培训体系。同时综合相关企业管理理论并基于PDCA管理模式,在“计划—实施—反馈—改进”的

良性循环中不断完善、优化基层员工业务培训体系全流程。

其次,要把现有培训项目做深做强做扎实的基础上,改进和创新培训方式方法,着眼个人从业、企业发展及市场动态等多维度需求,探索内部挖潜、外部开源和校企合作等多方途径,适当聘用、引进或培养专兼职培训师,开发适应时代进步和企业需求趋势的培训项目。可以借助大数据开展科学的需求分析、帮助员工进行职业生涯规划、利用新媒体技术丰富培训方式、运用培训评估模型提高培训评估的科学性等对策^[3],对企业员工的培训工作进行体系化的思考和推进。从而提升整体培训目标完成的有效性,并创造培训工作附加价值。

再次,在培训活动的整个过程中,坚持激励原则,调动员工的积极性和主动性,适时的即时或者及时对培训成果进行阶段性的总结评估和有效反馈。评估形式可以借助外部专业机构进行,保证客观公正、规范守则和有说服力。

最后,企业要有完善的员工培训配套制度支持。树立和建立学习型组织的企业文化,强化培训管理和奖惩机制,在战略上把握,在实际中掌握基层员工培训整体动态,主观上要教育和引导,客观上要创造氛围环境,制度上要专业规范,促进组织和员工共同成长,促进和保障培训体系有效运行,并与企业的战略发展目标保持一致。提升企业综合实力和不懈之人力资源发展力。

6 结论

在科技进步、行业竞争和市场变化的大背景下,企业员工培训是一个持续不断的过程。员工培训项目不是表面上去的短期或者孤立的课程,学以致用也是一个连续的过程。保安服务企业的基层员工培训可以站在人力资源战略的角度,将相关管理理论与企业管理实际有机融合,优化员工培训体系,增强培训内驱力机制,提高员工工作素质和水平,保持员工长效的专业化胜任力,增强企业竞争力,提升企业品牌形象,把不断开发完善企业的员工培训体系作为一种可持续发展行为的系统工程来运营,对于人力资源管理实现与企业经营管理的战略合作,推动企业实现可持续高质量发展,将有着深远的意义。

参考文献

- [1] 肖祥国.有效完成培训需求分析工作的策略分析[J].黑河学刊,2020(3):10-11.
- [2] 王俊.大环境下保安公司内部控制实施现状和思考探究[J].质量与市场,2023(2):91-93.
- [3] 郑文力,陈清华.数字经济时代企业培训面临的挑战与应对[J].中国人力资源科学,2022(10):75-84.