


Cover Sheet for Submission of Assessment

Masters of Education

全球情境中的教育改革與發展(EDS6004)

Student Name LAW SING YUE ROSALIE Student ID S11109306
Group _____ Professor Name: Dr WU, Siu Wai
Contact Telephone No. 9359 8778 Email: s1110930@ied.edu.hk
Major Subject *Educational Studies*

Student Signature  Date 2015-05-10

Assignment Title

全球情境下香港保安人員在職進修之需求

Feedback from Lecturer

教育類

研究課題：

全球情境下香港保安人員在職進修之需求

作者：

羅聖渝

香港教育學院（兩年兼讀制）教育碩士課程 C2M001

教育研究。

全球情境中的教育改革與發展(EDS6004)

指導老師：

胡少偉博士

全球情境下香港保安人員在職進修之需求

第一章 前言

第一節、研究動機

在過去的文獻中，國內、外、香港都有很多保安課程內容，但都很少保安人員的文獻研究，只有台灣比較多，相同的研究方向包括有：（一）保全人員工作價值觀對工作態度影響之研究、（二）保全業人員甄選與訓練實務個案研究、（三）保全人員在職訓練成效評估研究、（四）各國保全人員教育訓練之比較分析。而我的研究理念則與上述項目（四）各國保全人員教育訓練之比較分析有關係。

第二節、研究目的

我對這個研究方向很感興趣，也許是讀教育研究的關係，我想了解現今政府及市面機構提供的課程內容是否符合各級保安人員的需要，並同時了解他們需要什麼課程內容，和對在職進修方式的內容。

簡而言之，從保安人員觀點了解保安人員在職進修需要，這樣的議題過去少有，這也是我這次試圖將保安人員進修議題的試金石。

第二章 文獻探討撮要

第一節、全球情境中的各界人員在職進修之發展

江海燕(2013)隨着訊息技術革命的發展，知識經濟的興起，全世界的教育開始從一次性階段學校教育向終身教育轉變。終身教育對於應對全球問題和挑戰具有重要意義。從發達國家推進終身教育的經驗看，發展各種方便、靈活、多樣的終身教育機構是關鍵。香港行內較知名的課程教育機關競爭力亦受到挑戰，因為他們必須與世界接軌。

第二節、香港保安教育現況

香港保安人員培訓：

坊間現有 16 小時合乎質素保證系統標準(QAS 證書)、標準保安及物業管理基礎 128 小時證書(標保證書)、高級保安及物業管理基礎 156 小時證書(高保證書)、16 小時內部培訓質素控制計劃(QAIHT 課程)、320 小時特種警衛課程進修。

香港保安人員職前培訓課程

(QAS 證書) 18 歲以上	(標保證書) 18 歲以上 小六學歷程度	(高保證書) 18 歲以上 中三學歷程度至副學位程度或以下	(QAIHT 課程) 18 歲以上	(特種警衛課程) 18 至 24 歲青年 中學畢業至副學位學歷程度
工作和職責	物業管理及保安行業介紹 看守地的基本環境及各類設施器材 相關政府部門及公共服務機構 站崗及甄別訪客程式	行業概況 工作及職責 物業管理的基本概念及有關知識	工作和職責	工作和職責
儀表和行為	個人素養及求職技巧	就業輔導	儀表和行為	儀表和行為
制服和工具	一般保安系統及器材的基本操作 電腦操作	基本電腦操作	制服和工具	制服和工具
報告及			報告及紀	報告及紀錄

紀錄			錄	
巡邏		巡邏技巧	巡邏	巡邏
應付緊急事故的程式	防火及處理緊急事故的技術訓練和個案研究	緊急事故之處理	應付緊急事故的程式	突發事件的處理和應變
防火須知及處理程式		防火安全	防火須知及處理程式	防火須知及處理程式
工作上的職業安全及健康	職業安全健康知識	職業健康及安全	工作上的職業安全及健康	工作上的職業安全及健康

第三節、保安人員職前及在職培訓課程

2009年7月起，ERB推出「新技能提升計劃」(SUS Plus)課程，提供物業管理及保安行業的職業技能訓練，鼓勵在職物業管理及保安人員持續提升物業管理及保安業的技能，這「計劃」亦接受非該行業人士申請報讀，為計劃轉業人士提供物業管理及保安入門訓練，增加轉業人士對行業的認識，透過培訓提高轉職機會，尋求更大的就業及發展空間，提升保安業的地位及改變保安業的空缺。這「計劃」的內容包括：1.設施管理基本認識單元證書、2.商場物業管理知識單元證書、3.樓宇設備保養及操作原理單元證書、4.物業管理概論單元證書、5.緊急事故應變措施及保險知識單元證書、6.物業環境管理單元證書、7.物業環境管理進階單元證書、8.物業管理職業安全及健康知識單元證書、9.防火訓練單元證書、10.物業管理督導技巧單元證書、11.物業管理優質客戶服務單元證書、12.業主會議協商技巧單元證書、13.活動籌辦及管理單元證書、14.物業管理客戶服務普通話基礎單元證書、15.物業管理客戶服務英語會話初階單元證書、16.物業管理客戶服務英語會話進階單元證書、17.會所及康樂設施運作及實務單元證書、18.會所活動籌劃與實務單元證書、19.保安培訓課程認可計劃-質素保證系統單元證書、20.物業管理中文書寫技巧進階單元證書、21.物業管理中文報告書寫技巧單元證書、22.物業管理有關法規認識單元證書、23.物業管理法規進階單元證書、24.保安實務進階單元證書、25.保安防盜系統安裝與維修單元證書、26.保安防盜系統安裝與維修進階單元證書。

第三章、研究方法

本研究是針對香港保安人員在職進修研究。第一份問卷為瞭解香港保安人員現況，問卷共六百個電郵邀請予相熟保安公司，實際回收131份，研究參考價值21.83%，問卷發放時間為2015年1月21日至2015年2月28日。

而第二份問卷為瞭解香港保安人員在職進修需要，問卷訪查對象同為相熟的保安公司，共派發 80 份問卷，問卷發放時間為 2015 年 3 月 22 日至 2015 年 4 月 9 日實收回 46 份問卷研究參考價值約 57.5%。

其中第一份問卷，2015 保安人員現況調查的問卷設計是參照張文偉（2011）保安服務業的顧客滿意度研究之保安工作滿意度問卷，及加以他們對保安工作、晉升、最需要那些培訓方式等，為第二份問卷鋪路，以便真正了解他們在職進修的需要。

而第二份問卷是參考真曉苓（2005）：教保人員在職進修現況之研究之二苗栗地區為例，及加以呂明翰、廖福村、高賢松（2009）：各個保安人員教育培訓之比較分析的國內外保全人員教育規劃與建議課程及 ERB 課程及坊間課程內容。

第四章、問卷調查

研究結果與討論

本章旨在針對所蒐集資料的分析結果進行探討，第一節為保安人員在職進修之現況，第二節為保安人員在職進修方式與內容需求之分析，第三節為保安人員參加在職進修阻礙之分析，第四節為保安人員比較喜歡的培訓方式之分析與保安人員在職進修原因之分析。以下分別就問卷調查資料之描述統計之結果所得之資料，進行整理、分析與討論。

4.1、保安人員基本資料與在職進修現況

本研究所指保安人員基本資料，包括性別、年齡、最高學歷、畢業科系、服務年資、是否持有效保安人員許可證、職稱、任職機構，以及機構規模等項目。而保安人員的在職進修現況，則包括 2014 年曾進行的在職進修方式、進行在職進修的主要時間、參與進修活動的費用支出方式，與獲得進修活動訊息的管道等項目。

從 Annex 1 表 1-19 便分別加以敘述。分析可以知道研究對象之背景分佈情形如下：

- 一、從表 1, 2 可以得知研究對象大多數為男性，佔 83.97% 及 76.09%。
- 二、保安人員年齡層大多分佈在 30-39 或 50 歲以上，從表 3 可以得知研究對象年齡分佈以 50 歲以上、30-39 歲為主要分佈年齡，這兩個年齡層佔總調查人數的 58.01%。從表 4 可以得知研究對象年齡分佈以 50 歲以上為主要分佈年齡佔總調查人數的 48.89%、30-39 歲與 40-49 歲者佔總調查人數的 26.66%。
- 三、保安人員之最高學歷以高中為主，從表 5 可以得知研究對象之最高學歷分佈以高中或證書佔 57.25% 為最多，其次為大專、文憑或副學士，佔調查總人

數的 17.56%。表 6 可以得知研究對象之最高學歷分佈以高中或證書佔 43.48% 為最多，其次為初中以下，佔調查總人數的 23.91%，第三順位則是大專、文憑或副學士，佔調查總人數的 15.22%。

四、從表 7 可以得知研究對象中畢業於物業管理系者佔 37.84%，而非執法及保安學相關科系畢業者則佔所調查總人數 24.32%。

五、年資為未滿 10 年者最多。

六、大多持有效保安人員許可證之資格。

4.2、保安人員的在職進修現況

本部分在於瞭解保安人員目前進行在職進修的實際情況，並區分為「過去一年(2014-2015 年)曾進行的在職進修方式」、「進行在職進修的主要時間」、「參與進修活動的費用支出方式」、「獲得進修活動訊息的管道」、「對進修方式的需求」、「對進修內容的需求」，以及「進修時所遇到的阻礙」等七個部分，分別針對其填答的結果加以分析與討論。表 17-37 便分別加以敘述。

由表 19 可知，目前保安人員參與進修活動的費用支出方式，以自費居多。及免費為主，雖然一些研習活動，也是不需要保安人員付費的，例如：APSA、IPSA 所舉辦的各類講座演講，是不用會員出錢。但是研習活動、各類講座演講，費用都是自己付的。

由表 20、21 可知，進修訊息獲得管道大多為主辦單位發函通知公司，公司公佈。從調查發現，雖然保安人員大部分皆為被動式的接受主辦單位或公司、同事通知而參加進修，但也發現其中較年輕且初中畢業的保安人員，不會積極主動的幫自己尋找適合的進修機會，例如：「不會上網查一下有沒有好的活動，所言，保安人員不能夠自我決定、計畫自己的生活，也不瞭解自己的學習需要。而高中就剛剛相反，57.14%會查詢行業相關資訊網站。

4.3、保安人員對在職進修方式

首先，以填答者對在職進修方式需求之平均數作為資料之初步分析。

由 Annex 1 表 24 可知，目前保安人員對進修方式的需求之前五名，依序為「留意各類演講資訊」、「進行公司內外觀摩」、「參加有實務演練機會的研習活動」、「請資深前輩或專家擔任輔導及顧問，隨時提供建議」，以及「到大學院校或其他機構進修學分」。

4.4、保安人員在職進修內容需求之分析

本節將首先分析保安人員在職進修內容之需求,進而分析不同背景變項之保安人員在職進修內容之需求比較。有關保安人員各背景變項於在職進修內容之需求所形成之平均數與標準差詳細資料,請參閱附錄 1。

由表 25 之數據可知保安人員進行在職進修時,對進修內容的需求依序為「緊急應變」、「看守地的基本環境」、「個人素養」、「業主會議協商技巧」、「專業保安知識及技巧」、「巡查樓宇設施的督導技巧」。

4.5、保安人員在職進修的阻礙

本節將首先分析保安人員在職進修之阻礙,進而分析不同背景變項之保安人員在職進修阻礙之比較。有關教保人員各背景變項於在職進修阻礙所形成之平均數與標準差詳細資料,請參閱附錄四。

由表 26 可知,保安人員在進行在職進修時,所遭遇到的阻礙前五名依序為「進修及研習費用負擔高」、「工作繁重」、「缺乏足夠的進修管道與相關資訊」、「進修時段不能配合」、「進修後無獎勵措施」、「缺乏客觀的進修評量系統,無法得知進修學習的成效、以及「進修後無獎勵措施」。

4.6、依據研究結果得知,保安人員在職進修現況為:

4.6.1、保安人員進行的在職進修方式為「自我閱讀」獲選次數 16 次、「參加社會或私人機構舉辦的研習課程活動」獲選次數 13 次、「學位進修」獲選次數 8 次,與「參加各類講座演講、參加公司內外的觀摩」獲選次數各 5 次。

4.6.2、保安人員進行在職進修的主要時間,以週一至週五晚上及週末為主,獲選次數 7 次、5 次而利用上班時間進行在職進修的比例亦有獲選次數 4 次。

4.6.3、保安人員參與進修活動的費用支出方式,以自費及免費為主。

4.6.4、保安人員進修訊息獲得管道大多為主辦單位發函通知校方公佈 (82.4%)。

4.6.5、保安人員對進修方式的需求為「自我閱讀」、「參加社會或私人機構舉辦的研習課程活動」、「學位進修」、「參加各類講座演講」、參加公司內外的觀摩、撰寫日記,自我省思以及「進行研究及學分進修」。

4.6.6、保安人員在進行在職進修時,對進修內容的需求為依序為「緊急應變」、「看守地的基本環境」、「個人素養」、「業主會議協商技巧」、「專業保安知識及技巧」、「巡查樓宇設施的督導技巧」。

4.6.7、保安人員在進行在職進修時,所遭遇到的阻礙為「進修及研習費用負擔高」、「工作繁重」、「缺乏足夠的進修管道與相關資訊」、「進修時段不能配合」、「進修後無獎勵措施」、「缺乏客觀的進修評量系統,無法得知進修學習的成效、以及「進修後無獎勵措施」。

4.7、依據研究結果得知,保安人員不同背景於在職進修方式或類型需求的差異為:

4.7.1、物業管理科系畢業之保安人員對「到大學院校進修學位」與「到大學或機構進修學分」之需求,顯著高於執法及保安學科系畢業之保安人員。

4.7.2、表 27 具有保安資格之保安人員對「自我閱讀」之需求,顯著高於不具有保安資格之保安人員。

4.7.3、表 28, 50 歲以上的保安人員對「請專家擔任輔導及顧問」之需求,顯著高於 20 歲--未滿 30 歲的保安人員;表 29, 50 歲以上及 20 歲--未滿 30 歲的保安人員對「有實務演練機會的研習」之需求,顯著高於 30 歲--未滿 50 歲的保安人員、表 30, 20 歲--未滿 30 歲的教保人員對「到大學或機構進修學分」之需求,顯著高於 50 歲以上的教保人員。

4.7.4、表 31, 具高中學歷的保安人員對「參加相關研習活動」之需求,顯著高於大專、文憑或副學士或以上學歷的保安人員,表 32 高中學歷的保安人員對「到大學院校進修學位」之需求,顯著高於具高職學歷及具大學學歷的保安人員;表 33, 具高中學歷的保安人員對「從事研究」之需求,顯著高於其他學歷的保安人員表 34, 具高中學歷的教保人員對「寫日記,自我省思」之需求,顯著高於其他學歷的保安人員。

4.7.5、表 35, 年資未滿 5 年及 5 年~未滿 10 年的保安人員對「請專家擔任輔導及顧問」之需求,顯著高於年資 20 年以上的保安人員,表 36, 年資 5 年~未滿 10 年的保安人員對「有實務演練機會的研習」之需求,顯著高於年資 10 年~20 年的保安人員。

4.7.6、表 37, 主任級人員對「請專家擔任輔導及顧問」之需求,顯著高於經理級人員及前線人員,表 38, 主任對「到大學院校進修學位」之需求,顯著高於其他級的保安人員。

4.7.7、表 38, 公司規模在 101-250 人、50 人或以下及 501 人或以上的保安人員對「到大學院校進修學位」之需求,高於公司規模在 51-100 人的保安人員。

表 39，公司規模在 101-250 人的保安人員對「到大學或機構進修學分」之需求，顯著高於園所規模在 251-500 人的保安人員。

表 40，公司規模在 101-250 人及 501 人或以上的保安人員對「請資深前輩或專家擔任輔導及顧問」之需求，顯著高於公司規模在 50 人或以下及 251-500 人的保安人員。

4.7.8、是否持有效保安人員許可證與不同任職機構之保安人員對在職進修方式或類型之需求未達到顯著差異。

4.8、依據研究結果得知，保安人員不同背景於在職進修內容或研習主題需求的差異為：

4.8.1、表 41，具有有效保安人員許可證的保安人員對「緊急應變」主題之需求，顯著高於不具有有效保安人員許可證的保安人員。

4.8.2、表 42，具有有效保安人員許可證的保安人員對「看守地的基本環境」主題之需求，顯著高於不具有有效保安人員許可證的保安人員。

4.8.3、表 43，目前服務單位屬於工廠、大廈的保安人員對「個人素養」之需求，顯著高於目前服務單位屬於休閒公園、娛樂場所、學校、商店、商場、政府機構、機場及其他服務單位的保安人員。

4.8.4、表 44，公司規模為 501 人或以上的保安人員對「緊急應變」、表 45，「看守地的基本環境」、表 46，「個人素養」、表 47，「專業保安知識及技巧」四個項目上之需求，皆顯著高於公司規模為 50 人以下及 51-100 人的保安人員。

4.9、依據研究結果得知，保安人員不同背景於在職進修阻礙的差異為：

4.9.1、表 48，20 歲--未滿 30 歲的保安人員對「進修時段不能配合」的認同度，高於 30 歲--未滿 40 歲以上的保安人員，表 49，20 歲--未滿 30 歲的保安人員對「進修後無獎勵措施」的認同度，皆顯著高於 40 歲--未滿 50 歲的保安人員。

4.9.2、表 50 具高中學歷的保安人員對「進修活動實質效益有限，對工作助益不大」的認同度，顯著高於具大專、文憑或副學士及大學或以上學歷的保安人員。

4.9.3、表 51 年資為 5 年~未滿 10 年的保安人員對「進修後無獎勵措施」的認同度，顯著高於年資為 15 年~未滿 20 年的保安人員，表 52 年資為未滿 5 年及

5 年~未滿 10 年 的保安人員對「進修及研習費用負擔高」的認同度,顯著高於年資為 10 年--未滿 15 年的保安人員。

4.9.4、表 53 主任級人員對「進修內容不符合需求」的認同度,顯著高於經理級人員及前線人員,表 54,主任級人員對「進修及研習費用負擔高」的認同度,顯著高於經理級人員及前線人員、表 55 主任級人員對「缺乏進修評量系統,無法得知進修的成效」的認同度,顯著高於經理級人員及前線人員。

4.9.5、表 55 任職於工廠、大廈的保安人員對「進修內容不符合需求」的認同度,顯著高於其他級人員的保安人員。

第五章、建議

本研究根據研究結果發現,提出以下幾點建議,以作為教育機構及相關單位,作為日後規劃或推廣保安人員在職進修及未來研究之參考。

5.1、對教育機構及相關單位的建議

5.1.1、許多保安人員無法進修原因要兼顧工作及家庭。因現今全球化科技進步,有越來越多的人利用網路學習,這是一種值得推廣的進修方式。若能結合教育機構及相關單位的資源,廣開研習進修課程,這樣的課程通過教育局的認證,必能吸引更多保安人員投入進修,也讓保安人員能獲得專業成長。

5.1.2、進修訊息上資訊不足(不知道哪裡開辦進修課程)、與資源之不足(ERB 進修課程傾向前線人員)。有關單位可以提供保安人員較多進修管道與資源。

5.1.3、相關單位在設計研習課程的內容時可以更加的活潑生動,主題化、統整化、多樣化,同時課程內容應兼顧理論與實際,讓保安人員能夠學以致用。保安人員在參加進修時,得依自己所需之內容、興趣、時間安排進修規劃,不再是被動參加,保安人員會因為發自內心的學習動機而提高參與進修的成效。

5.1.4、香港八間受大學教育資助委員會資助的院校,只有公開大學有執法及保安管理執法及保安管理社會科學學士學位,應多開設進修學位、學分的管道,如邀請國內學者到港舉辦學歷課程,以合理收費,提供彈性的方式讓保安人員能同時兼工讀保安進修,除了提高保安人員之學歷外,更能鼓勵保安人員回歸院校再次進修與充電,讓保安人員能夠更了解保安工作的意義或以全新的觀點來重新詮釋保安工作的內涵。

5.2、對行內較知名的課程相關單位的建議

行內較知名的課程相關單位應該多鼓勵保安人員進修,讓每一位保安人員都有參加研習及進修的機會。除了政府 ERB 及相關單位所辦的研習外,可以行內較知名的課程相關單位為本位,多提供的進修、研習機會,如:透過同行合作,保安人員彼此分享心得、交換經驗,或以研究解決安工作上的問題,共同建構新的知識、創新學習方法,如此不但可以截長補短,以促進保安人員專業知能的成長,增強保安人員的素養,也增加保安業的競爭力。

例如:根據表 25 之數據可知保安人員進行「緊急應變」、「看守地的基本環境」、「個人素養」、「業主會議協商技巧」、「專業保安知識及技巧」、「巡查樓宇設施的督導技巧」在職培訓。

參考文獻

1. 張文偉 (2011) : 保安服務業的顧客滿意度研究之保安工作滿意度問卷
2. 保安服務業訓練委員會, 2012 : 《保安服務業 2011 年人力調查報告調查》, 職業訓練局
3. 曾曉苓 (2005) : 《教保人員在職進修現況之研究—以苗栗地區為例》, 朝陽科技大學幼兒保育碩士論文, 檢自 www.cyut.edu.tw/~olin/book/04-3.htm
4. 呂明翰、廖福村、高賢松 (2009) : 各個保全人員教育培訓之比較分析的國內外保全人員教育規劃
5. 羅聖渝 (2015) : 《2015 香港私人保安公司人員現況問卷調查》, 香港教育學院, 檢自 <http://www.mysurvey.tw/s/EyJpeWYx>
6. 羅聖渝 (2015) : 《2014-2015 香港保安人員在職進修現況問卷調查》, 香港教育學院, 檢自 <http://www.mysurvey.tw/s/3AgRAJyT>
7. 王振生 (2010) : 《專業保全人員證照制度建立之研究》, 臺北大學犯罪學研究所, 檢自 www.csatw.org.tw/uploads/webnews/0000000175.doc
8. 僱員再培訓局 (2015) : 《新技能提升計劃課程》, 檢自 http://www.erb.org/Corp/home/coz_main
9. 資歷架構 (2015) : 《資歷架構保安服務業學習體驗獎勵計劃》, 檢自 <http://www.hkqf.gov.hk/ind/tc/security.aspx>
10. 江海燕 : 2013, 全球化與教育現代化--以廣東教育現代化為例, 頁 240-245