

PHẦN B. TÁC PHONG ĐIỀU LỆNH CỦA NHÂN VIÊN BẢO VỆ

I. Mục đích, ý nghĩa, yêu cầu

II. Động tác đứng làm việc

III. Tư thế ngồi làm việc

IV. Tư thế đi tuần tra

V. Tác phong điều lệnh không chuẩn mực



I. Mục đích - Ý nghĩa - Yêu cầu

1. Mục đích

- a. Hướng dẫn về tác phong điều lệnh cho NVBV, góp phần tích cực trong rèn luyện tư thế tác phong NVBV khi thực hiện nhiệm vụ;
 - b. Tạo tác phong nghiêm túc, tư thế hùng mạnh, khấn trương, đức tính bình tĩnh nhẫn nại. Đồng thời rèn luyện ý thức tổ chức kỷ luật thống nhất trong toàn lực lượng NVBV khi thực hiện nhiệm vụ;
 - c. Nhằm tạo cho khách hàng, Lãnh đạo và nhân viên ngân hàng hình ảnh về lực lượng bảo vệ chuyên nghiệp, chính quy.
-

2. Ý nghĩa

- a. Thể hiện sự nghiêm túc và tôn trọng giữa các nhân viên trong lực lượng bảo vệ của ngân hàng;
- b. Thể hiện sự tôn trọng khách hàng trong khi làm nhiệm vụ, tạo niềm tin cho khách hàng và xã hội;
- c. Thể hiện sự chính quy của lực lượng bảo vệ trong khi thi hành nhiệm vụ;
- d. Xây dựng hình ảnh tốt về nhân viên bảo vệ trong quan niệm, suy nghĩ của khách hàng.

3. Yêu cầu

- a. NVBV hiểu rõ ý nghĩa của từng động tác, phải nắm chắc lý thuyết và thực hành;
- b. Phải thể hiện sự nghiêm túc, tránh mọi tư tưởng ngại khó, ngại khổ;
- c. Tác phong, điều lệnh của NVBV phải được duy trì thường xuyên, trong quá trình làm việc.
- d. Các cấp chỉ huy luôn phải là người có tác phong điều lệnh tốt, gương mẫu cho nhân viên noi theo.

II. Động tác đứng làm việc

1. Mục đích:

- Tạo cho NVBV có tư thế đứng mạnh mẽ, nghiêm túc, chuyên nghiệp và không mệt mỏi trong khi làm nhiệm vụ;
- Thể hiện sự tôn trọng khi tiếp xúc với khách hàng.

II. Động tác đứng làm việc

2. Tư thế đứng làm việc:

- Hai tay thả dọc theo chỉ quần như tư thế đứng nghiêm (giữ trong trạng thái thoải mái);
- Tay phải nắm cổ tay trái, tay trái nắm hờ, lòng bàn tay úp vào bụng, hai tay đặt trước bụng che thắt lưng;
- Tay phải nắm cổ tay trái, bàn tay trái nắm hờ ngửa ra ngoài, hai tay đặt sau lưng che lấp thắt lưng;

IV. Động tác đứng làm việc

3. Yêu cầu:

- NVBV có thể phối hợp tư thế thân người và tư thế của hai cánh tay cho thoải mái và thích hợp với các tình huống, hoàn cảnh trong khi làm nhiệm vụ;
- Ngoài các tư thế đứng đã được Quy định như trên, NVBV không được áp dụng các tư thế đứng khác trong khi thi hành nhiệm vụ;
- Tư thế tay đặt trước bụng và sau lưng không đưa lên quá cao hay quá thấp, mà chỉ đặt che lấp thắt lưng.

HÌNH ẢNH MINH HỌA



III. Tư thế ngồi làm việc

1. Mục đích: Tạo cho NVBV tư thế ngồi làm việc nghiêm túc, chuyên nghiệp, thuận lợi trong công việc ghi chép và quan sát.

2. Tư thế ngồi:

- Người ngồi ngay ngắn, lưng thẳng, khoảng cách ngực cách mép bàn 10cm;
 - Hai chân mở bằng vai, bắp chân và đùi vuông góc;
 - Hai tay đặt lên bàn, người hơi nghiêng về phía trước hoặc hai tay để trên đùi (nếu vị trí ngồi không có bàn);
 - Lưng thẳng, đầu ngay ngắn, quan sát phía trước.
-

III. Tư thế ngồi làm việc

3. Yêu cầu

- Nhân viên bảo vệ tại các vị trí được phép ngồi: phải có tư thế ngồi như đã quy định;
- Khi ngồi, hai tay để lên bàn để ghi chép thì đầu chỉ hơi cúi, đảm bảo vừa ghi chép, vừa quan sát được phía trước và hai bên;
- Người ngồi không nghiêng ngả về hai bên hoặc quá chú ý về phía trước hoặc ngửa về phía sau.

HÌNH ẢNH MINH HỌA



IV. Tư thế đi tuần tra của NVBV

1. Mục đích:

Tạo cho NVBV có tác phong mạnh mẽ, hùng tráng, linh hoạt trong quá trình di chuyển, thực hiện công tác tuần tra bên trong mục tiêu.

IV. Tư thế đi tuần tra của NVBV

2. Triển khai tư thế:

- Dáng người đi thẳng, lưng thẳng;
 - Hai tay thả lỏng, đánh tự nhiên và song song với thân người, cách thân người một gang tay;
 - Hai chân bước thẳng, song song cách nhau 10 cm, hai chân trước và sau có khoảng cách 50 cm (sải chân), gót chân đặt xuống trước bàn chân;
 - Đầu thẳng, không nghiêng về hai bên hoặc ngửa về phía sau. Nét mặt tươi tỉnh, vui vẻ, mắt nhìn về phía trước.
-

IV. Tư thế đi tuần tra của NVBV

3. Yêu cầu:

- Tùy thuộc vào tình hình và đặc điểm mục tiêu mà có thể đi nhanh hay chậm;
 - Các bước chân phải mạnh mẽ, dứt khoát;
 - Khi đi tuần tra, nếu cần đổi hướng đi phải áp dụng các động tác nhanh và dứt khoát;
 - Tư thế đi phải linh hoạt, thoải mái, không nên cứng nhắc, gượng ép gây mệt mỏi;
 - Người ngay ngắn, không nghiêng ngả, gật gù. Không khoanh tay, chống nạnh khi đi tuần tra.
-

HÌNH ẢNH MINH HỌA



NVBV Bấm vé xe cho khách hàng



Hướng dẫn khách hàng vào bãi giữ xe



Hướng dẫn khách hàng vào bên trong giao dịch



Hướng dẫn khách hàng lấy số thứ tự



Hỗ trợ lấy số thứ tự cho khách hàng



NVBV Đứng trực lấy vé xe khách hàng



NVBV Đứng trực mở cửa xe cho khách hàng



**V. TÁC PHONG, ĐIỀU LỆNH
KHÔNG CHUẨN CỦA NHÂN VIÊN BẢO VỆ**

NVBV Đứng trực bám vé xe cho khách hàng trên tay cầm thuốc lá



Hướng dẫn khách hàng vào bên trong bãi giữ xe trên tay cầm thuốc lá



Hướng dẫn khách hàng vào bên trong bãi giữ xe trên tay cầm thuốc lá



Nghe điện thoại, bấm thẻ xe cho khách



Hút thuốc lá trong khi làm nhiệm vụ



Chỉ tay hướng dẫn khách hàng đến nơi giao dịch



Tự tập nói chuyện riêng, đùa giỡn trong lúc làm việc



Đọc báo, ngồi chéo chân trong giờ làm việc



Ngồi ghi chép sổ sách không đúng quy định



Đứng trực không đúng quy định





Sử dụng điện thoại và ngồi chéo chân trong giờ làm việc

Sử dụng điện thoại và ngồi chéo chân trong giờ làm việc

Ngồi tụ tập nói chuyện

