

Kundendiensttechniker statt Meister

Das Pilotprojekt des Lehrgangs zum Kundendiensttechniker ist erfolgreich abgeschlossen. Er fand im vergangenen Jahr in Berlin statt und endete mit der Verleihung eines Zertifikates. Strahlend nahmen die 17 Teilnehmer des Kurses ihre Auszeichnung in Empfang, wobei alle Teilnehmer, die sich den Prüfungen stellten, bestanden haben. Josef Kulla, Geschäftsführer beim Zentralverband Sanitär Heizung Klima, der die Zertifikate überreichte, sagte in seinem Grußwort: „Wir brauchen in der SHK-Branche einen Verantwortungsträger zwischen Meister und Geselle, der neben der Technik auch den Umgang mit dem Kunden beherrscht und fähig ist, seinen Einsatz selbst zu organisieren“. Was beinhaltet aber dieser Lehrgang, wie wird er durchgeführt und vor allem, wann und wo?

Der Lehrgang

Am Anfang der Qualifizierung steht ein Lehrgang. Er wird in den Fachrichtungen Sanitär und Heizung/Lüftung durchgeführt, dauert 200 Stunden und kostet – einschließlich Prüfung – 2400,- DM. In Berlin fand der Lehrgang beispielsweise an zwei Werktagen nachmittags

Im letzten Heft berichteten wir über die Unterstützung, die der Staat einem Meisteranwärter gewährt. Dabei ist für viele der Meistertitel nicht unbedingt erstrebenswert. Mit Hilfe des SHK-Zentralverbandes ist seit vergangenem Jahr die Ausbildung zum Kundendiensttechniker möglich – gewissermaßen einer Zwischenstufe zwischen Geselle und Meister.



Klaus-Dieter Hoffmann (r.) war einer der ersten, dem ZVSHK-Geschäftsführer Josef Kulla und Berlins Weiterbildungsleiterin Juliane Hemfort das Zertifikat „SHK-Kundendiensttechniker“ überreichten

und abends sowie samstags statt. An anderen Bildungsstätten wird dies aber auch anders gehandhabt. Voraussetzungen für eine Teilnahme sind die abgeschlossene Berufsausbildung als Gas- und Wasserinstallateur

oder als Zentralheizungs- und Lüftungsbauer sowie eine mindestens zweijährige Berufspraxis.

Der Lehrgang ist in vier Blöcke mit insgesamt 20 Modulen eingeteilt.

– Block 1: Allgemeine technische Kenntnisse (sieben Module), wie Grundlagen der Elektro-, Sanitär- und Heizungstechnik, einschließlich Warmwasserbereitung und Fehlereingrenzung sowie mit rechtlichen Belangen. Diese Module werden von allen Teilnehmern absolviert.

– Block 2: Gerätetechnik (acht Module), mit speziellen technischen Kenntnissen zu Trinkwassererwärmern und Gasfeuerung ohne Gebläse für beide Fachrichtungen, Brennwert- und Regelungstechnik für Sanitärinstallateure sowie Ölfeuerung, Gasgebläsebrenner und Brennwerttechnik für Heizungsbauer.

– Block 3: Anlagentechnik (drei Module), mit speziellen technischen Kenntnissen zu Gas-, Wasser- und Abwasseranlagen für Sanitärinstallateure sowie lufttechnischen und Heizungsanlagen für Heizungsbauer.

– Block 4, dem für diesen Lehrgang wichtigsten: Be-

triebswirtschaft (zwei Module), mit Organisations-, Kosten-, Preis- und Rechtsfragen sowie Kommunikationstraining. Diese Module werden wieder von den Teilnehmern beider Fachrichtungen absolviert.

Geprüft und zertifiziert

Nach den letzten Modulen des 1., 2. und 4. Blockes wird jeweils ein Test in schriftlicher Form, nach dem 3. Block als Arbeitsprobe durchgeführt.

Für die schriftlichen Tests sind maximal 90 Minuten, für die Arbeitsprobe pro Prüfling 60 Minuten vorgesehen.

Im Bereich Sanitär gilt es, bei der schriftlichen Prüfung Fragen zu Aufbau und Funktion von Trinkwasserversorgungs-, Entwässerungs- und Gasversorgungsanlagen sowie wartungs-, regelungs-, steuerungs- und sicherheitsrelevante Probleme der Anlagen zu beantworten.

Im Bereich Heizung müssen Fragen zu Heizungssystemen nebst Sicherheitseinrichtungen, Wärmeerzeugern, Baukomponenten von Lüftungs- und Klimaanlage sowie auch hier wartungs-, regelungs-, steuerungs- und sicherheitsrelevante Probleme beantwortet werden. Bei der Arbeitsprobe hat der Teilnehmer an drei verschiedenen Geräten Fehler einzugrenzen, zu bestimmen und zu beheben.

Voraussetzung für die Erlangung des Zertifikats ist die Bescheinigung über die Teilnahme an den einzelnen Modulen



Insgesamt 20 Module enthalten die vier Blöcke des Lehrgangs, darunter Fehlereingrenzung, -suche und -behebung

und die erfolgreiche Teilnahme an den Abschlußtests, die an einer vom SHK-ZERT autorisierten Bildungsstätte absolviert wurden.

In Abstimmung mit den beteiligten Stellen wurde ein Erweiterungskurs vorgeschlagen, der es ermöglicht, nach Abschluß der Bildungsmaßnahme in einer der beiden Fachrichtungen eine Zertifizierung auch in der jeweils anderen zu erlangen. Der Zweitlehrgang dauert jeweils fünf Tage und soll 580,- DM kosten.

Neue Perspektiven

Um ein hohes und gleichmäßiges Qualitätsniveau zu erhalten, erfolgt eine Auswahl geeigneter Einrichtungen durch Sachverständige des ZVSHK. Diese Einrichtungen müssen sowohl

über geeignetes Personal als auch über die notwendige Ausstattung verfügen, um die Inhalte der einzelnen Module vermitteln zu können. Der zum Zertifikat gehörende Lehrgangspaß gibt auch Auskunft über spezielle Fertigkeiten und Kenntnisse und soll weitere Nachweise aufnehmen, die beispielsweise zusätzlich bei einem bestimmten Hersteller erworben werden.

Was die tarifliche Eingruppierung anbelangt, sind Arbeitnehmergruppen, die man mit dem neu kreierten SHK-Kundendiensttechniker vergleichen könnte, nur selten in den Tarifverträgen zu finden. Bei der von ihm verlangten Selbständigkeit, sowohl bei der Arbeitsorganisation als auch bei der Auftragsabwicklung, weist seine



Gegen Ende jeden Blocks wird je Fachrichtung ein Test durchgeführt, der schließlich zum begehrten Zertifikat führt

Stellenbeschreibung die Merkmale der Arbeitnehmergruppe „Selbständige Monteure“ auf, die in fast allen Tarifverträgen verankert sind. Mit dem Projekt „SHK-Kundendiensttechniker“ werden mehrere Ziele verfolgt:

- Sicherung von Marktanteilen im Wartungsgeschäft durch eine Erhöhung der Fachkom-

petenz von Firmen und deren Mitarbeitern.

- Schaffung eines Gegengewichtes zu undurchschaubaren Qualifizierungsmaßnahmen anderer Maßnahmenträger und deren Abschlüssen durch bundeseinheitliche Beschreibung der Qualifikation und eine zentrale Zertifizierung.

- Schaffung einer allgemein anerkannten Position, die u. a. auch dazu dienen soll, qualifizierte Mitarbeiter im Handwerk zu halten.

- Verbesserung des Images unserer Handwerker in der Bevölkerung, was sich auch positiv auf die Werbung um den beruflichen Nachwuchs auswirken dürfte, da interessierten Jugendlichen bisher als Aufstiegschance meist nur der Meistertitel genannt wurde.

Die bisher durchgeführten Lehrgänge, die – neben Berlin – auch in Brandenburg und Sachsen mit Erfolg beendet wurden, haben voll eingeschlagen. So nehmen derzeit zahlreiche Gesellen an dieser Weiterbildungsmaßnahme teil. Und noch in diesem Jahr sollen Kundendiensttechniker in Bayern, Sachsen-Anhalt, Hessen und erneut in Berlin, Brandenburg und Sachsen ausgebildet werden.

Nähere Informationen und Anmeldeunterlagen:

Zentralverband Sanitär Heizung Klima (ZVSHK)
z. Hd. Frau Anja Junkerjürgen
Rathausallee 6
53757 St. Augustin
Fax (0 22 41) 2 13 51