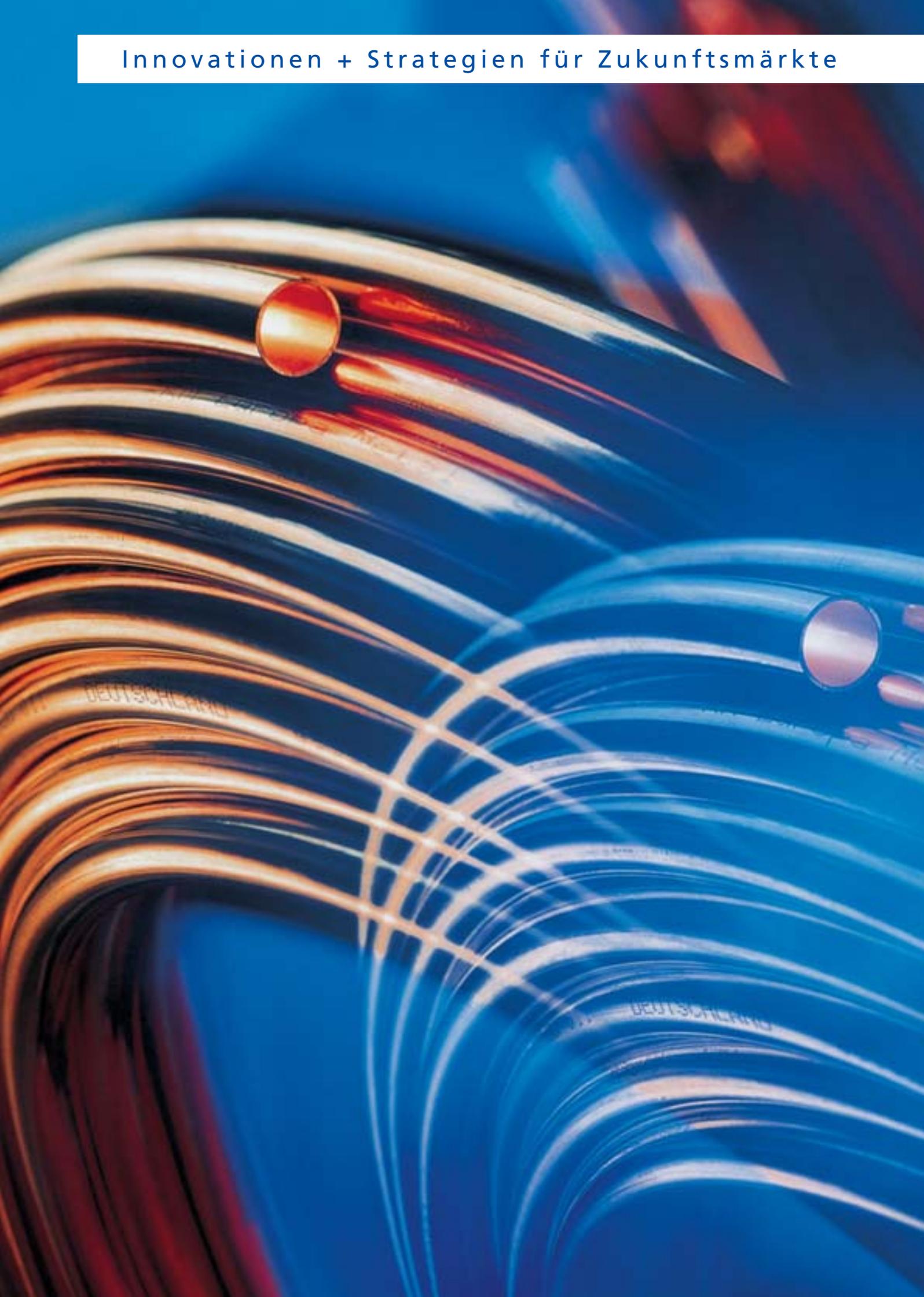


# Innovationen + Strategien für Zukunftsmärkte



Mit neuen Ideen und Strategien fördert der Zentralverband die Wettbewerbsfähigkeit der SHK-Betriebe in allen Fragen einer zukunftsorientierten Haustechnik. Mit seinen Zukunftsinitiativen bereitet der Zentralverband seinen Mitgliedsbetrieben den Weg für neue, attraktive Zukunftsmärkte im Bereich der integrierten und intelligenten Gebäudetechnik. Zugleich dokumentiert der Verband damit die Bedeutung des SHK-Handwerks für eine rationelle Verwendung von Energie sowie die Reinhaltung von Luft und Wasser. Seine Vordenkerfunktion unterstreicht der Zentralverband auch durch sein aktives Engagement bei der Gestaltung neuer, zukunftsorientierter Berufsbilder sowie moderner Ausbildungs- und Prüfungsordnungen für das SHK-Handwerk. Die aufeinander abgestimmten neuen Ausbildungs- sowie die Meisterprüfungsordnungen bilden eine ebenso wichtige Grundlage für die Zukunft des SHK-Handwerks wie die aktuelle Initiative zur langfristigen Nachwuchs- und Fachkräftesicherung.

## Berufsbildung

### **Neue Meisterprüfung im Installateur- und Heizungsbauer-Handwerk vor der Verabschiedung durch den Verordnungsgeber**

Nachdem die Grundlagen für den Verordnungsentwurf zur Meisterprüfung zum Installateur und Heizungsbauer geschaffen waren, erfolgte 2001/02 in weitgehender Einigkeit die Abstimmung mit den Sozialpartnern. Der Entwurf wurde vom ZDH noch im August 2001 dem Bundeswirtschaftsministerium zugeleitet. Damit ist das Erlassverfahren in Gang gesetzt.

### **Grundlegende Änderungen – Handlungsorientierung und Meisterprüfungsprojekt**

Der neue Verordnungsentwurf über das Meisterprüfungsberufsbild und über die Prüfungsanforderungen in den Teilen I und II der neuen Meisterprüfung im Installateur- und Heizungsbauer-Handwerk unterscheidet sich deutlich von den alten Verordnungen aus dem Jahre 1974.

Der Entwurf der künftigen Verordnung stellt die Fähigkeit zur selbstständigen Betriebsführung (§ 2 Meisterprüfungsberufsbild) in den Vordergrund. Eine handlungsorientierte Aufgabenformulierung zieht sich daher wie ein roter Faden durch alle Bereiche.

Im Einzelnen sollen angehende Handwerksmeister unter Beweis stellen, dass sie fähig sind:

- einen Handwerksbetrieb selbstständig zu führen,
- Leitungsaufgaben in den Bereichen Technik, Betriebswirtschaft, Personalführung- und -entwicklung wahrzunehmen,
- die Ausbildung durchzuführen sowie
- ihre berufliche Handlungskompetenz selbstständig umzusetzen und an neue Bedarfslagen in diesen Bereichen anzupassen.

Erstmals enthält die neue Meisterprüfung betriebswirtschaftliche Elemente und Aufgabenstellungen, die speziell auf das Installateur- und Heizungsbauer-Handwerk zugeschnitten sind – im Gegensatz zum Teil III der Meisterprüfung, in der allgemeines betriebswirtschaftliches Wissen geprüft wird.

**Teil I** der neuen Meisterprüfung besteht aus einem Meisterprüfungsprojekt, das einem Kundenauftrag entspricht und einem darauf bezogenen Fachgespräch.

## **Das Meisterprüfungsprojekt:**

Während in der bisherigen Prüfung die meisterliche Fertigkeit in der Herstellung eines Produktes im Vordergrund stand, zeichnet sich die Projektarbeit in der neuen Meisterprüfung durch ein hohes Maß an Selbstständigkeit bei der Planung von Arbeitszielen aus. Das Meisterprüfungsprojekt hat einen konkreten Kundenauftrag zur Grundlage. Daher gleicht es in seiner Komplexität einem vollständigen Arbeitsauftrag bzw. einer Auftragsabwicklung. Der Prüfling soll demonstrieren, dass er einen kompletten Kundenauftrag im Installateur- und Heizungsbauer-Handwerk eigenständig planen und durchführen kann – von der Erstellung eines Angebots bis zur Übergabe an den Kunden und unter Einbeziehung technischer Regelwerke und der Berücksichtigung von technischen, wirtschaftlichen und ökologischen Aspekten.

Für die Prüfung spielt vor allem die Arbeitsplanung und Arbeitsvorbereitung, die Durchführung und später die Kontrolle, Bewertung sowie Präsentation der Arbeitsergebnisse gegenüber dem Meisterprüfungsausschuss eine wichtige Rolle.

Der Prüfling kann wählen, ob er die Aufgabe an einer Anlage der Sanitär-, Heizungs- oder Lüftungs-/Klimatechnik durchführen will (siehe Übersicht).

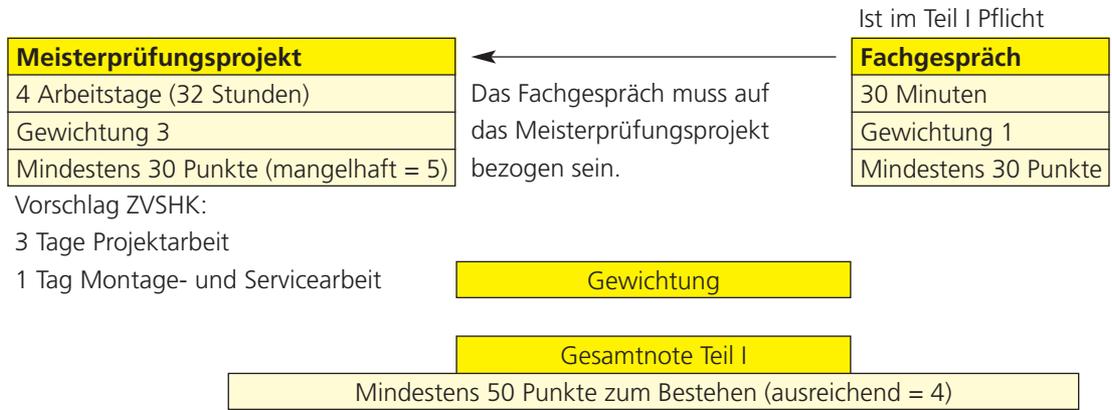
Die konkrete Aufgabenstellung erfolgt in jedem Fall durch den Meisterprüfungsausschuss, jedoch sollen die Vorschläge des Prüflings berücksichtigt werden. Vor der Durchführung des Meisterprüfungsprojekts hat der Prüfling den Entwurf, einschließlich einer Zeitplanung, dem Meisterprüfungsausschuss zur Genehmigung vorzulegen. Der MP-Ausschuss bestimmt, ob das Projekt in Klausur durchgeführt wird oder nicht.

## **Das Fachgespräch:**

Auf der Grundlage der Prüfungsleistungen im Meisterprüfungsprojekt wird in der neuen Meisterprüfung ein darauf bezogenes Fachgespräch mit dem Prüfungsausschuss geführt. In ihm erläutert der Prüfling die fachlichen Zusammenhänge, die seinen Arbeiten zu Grunde liegen. Er soll ferner deutlich machen, dass er berufsbezogene Probleme lösen kann und in der Lage ist, neue Entwicklungen dabei zu berücksichtigen.

Dazu hat der Meisterprüfungsausschuss vor der Prüfung entsprechende Fragen festzulegen und eine Benotung dafür zu entwickeln. Da der Prüfling seine Lösungswege erläutern und begründen soll, kann der Meisterprüfungsausschuss auch die fachlichen und technischen Aspekte, Richtlinien und Normen, die zu beachten sind, hinterfragen.

## Die Struktur der neuen Meisterprüfung im Teil I



**Als Meisterprüfungsprojekt ist die nachfolgende Aufgabe durchzuführen:**

Eine gebäudetechnische Anlage der Sanitär-, Heizungs- oder Lüftungs-/Klimatechnik einschließlich aller regel- und steuerungstechnischen Komponenten entwerfen, planen, berechnen und kalkulieren und in Anlehnung an das Projekt oder eines gleichwertigen Kundenauftrages eine Montage- und Servicearbeit auszuführen.

**Das Meisterprüfungsprojekt besteht aus:**

- 1) Entwurfs-, Planungs-, Berechnungs- und Kalkulationsunterlagen sowie Abnahme- und Übergabeunterlage für die Arbeit
- 2) Durchführung einer Montage- und Servicearbeit

Bitte beachten: (Der Prüfling wählt, ob er die Aufgabe an einer Anlage der **Sanitär-, Heizungs- oder Lüftungs-/Klimatechnik** durchführen will)

	Meisterprüfungsprojekt	
Aufgabe wählen aus:	1) Entwurf/Planung/Berechnung Kalkulation/Abnahme/ Übergabeprüfung usw.	2) Durchführung einer Montage- und Servicearbeit
Sanitär		
Zum Beispiel Heizung	<b>Gebäudetechnische Anlage</b> entwerfen, planen usw., z.B. mit Wärmebedarfsberechnung, Rohrleitungsdimensionierung, techn. Auslegung einer Fußbodenheizung, Deckungsbeitragsrechnung etc.	Es ist ein <b>Anlagenteil</b> herzustellen: Regelungs-, Steuerungs-, Fördereinrichtung elektrisch anzuschließen und in Betrieb zu nehmen sowie eine Wärmeerzeugungsanlage zu messen, einzustellen + Protokoll + Prüfbericht
Lüftung/Klima		

Gewichtung: ZVSHK

75 % (50 %)

25 % (50 %)

(BMWi/ZDH)

Note A

Fachgespräch

Note B

Endnote Teil I

$3 * \text{Note A} + 1 * \text{Note B}$

4

muss mindestens 50 Punkte ergeben = Note ausreichend

## Die Struktur der neuen Meisterprüfung im Teil II

Auf Antrag des Prüflings oder nach Ermessen des Prüfungsausschusses ist eine Ergänzungsprüfung möglich.

Prüfungsfächer	Ergänzungsprüfung
Dauer 12 Stunden (2 Tage zu je 6 Std.)	Dauer 20 Minuten
1) Anlagentechnik 2) Instandhaltungstechnik 3) Auftragsabwicklung 4) Betriebsführung/Betriebsorganisation *)	Die mündliche Ergänzungsprüfung ist nur in <b>einem</b> der 4 Prüfungsfächer möglich Die Gewichtung der schriftlichen Prüfung aus 1) bis 4) zur Ergänzungsprüfung erfolgt im Verhältnis <b>2:1</b>

Ergänzungsprüfung
Gewichtung <b>2:1</b>

\*) Hier werden, im Unterschied zu Teil III, konkrete, auf SHK-Betriebe bezogene Aufgaben gestellt. Im Teil III werden allgemeine kaufmännische und betriebswirtschaftliche Aufgaben gestellt.

	Erforderliche Mindestpunktzahl in den Prüfungsfächern 1) bis 4)	
	Forderung ZVSHK	Forderung BMWI
Note aus 1) = A	mindestens 50 Punkte	30 Punkte
Note aus 2) = A	mindestens 50 Punkte	30 Punkte
Note aus 3) = A	mindestens 30 Punkte	30 Punkte
Note aus 4) = A	mindestens 30 Punkte	30 Punkte

evtl. noch eine mündliche Ergänzungsprüfung in einem der Fächer

Gesamtnote in Teil II:

Summe Note A – D

4

mindestens 50 Punkte sind zum Bestehen erforderlich

Notenschlüssel

	100 – 92 Punkte	= Note	sehr gut	
unter	92 – 81 Punkte	= Note	gut	bestanden
unter	81 – 67 Punkte	= Note	befriedigend	
unter	67 – <b>50</b> Punkte	= Note	<b>ausreichend</b>	
unter	50 – 30 Punkte	= Note	mangelhaft	
unter	30 – 0 Punkte	= Note	ungenügend	nicht bestanden

**Hinweis:** Es ist möglich, in einem der Prüfungsfächer eine **mangelhafte Note (Note 5)** zu erzielen und diese durch gute Noten in den anderen Fächern auszugleichen, sodass sich insgesamt wieder eine **ausreichende Note (Note 4)** ergibt.

In **Teil II** der neuen Meisterprüfung soll der Prüfling durch Verknüpfung technologischer, ablauf-, regelungs- und steuerungstechnischer, werkstofftechnischer und mathematischer Kenntnisse nachweisen, dass er Probleme eigenständig analysieren und bewerten sowie geeignete Lösungswege aufzeigen und dokumentieren kann. Die Übersicht gibt Aufschluss über die Prüfungsfächer, den Aufbau und den Ablauf von Teil II.

### **Die schriftliche Prüfung:**

In jedem Prüfungsfach ist mindestens eine Aufgabe zu bearbeiten. Sie kann z.B. eine große Fallaufgabe als übergeordnete Fragestellung enthalten, die sich in einzelne Teilaufgaben gliedert.

### **Die mündliche Ergänzungsprüfung:**

In einem der vier Prüfungsfächer kann eine mündliche Ergänzungsprüfung stattfinden, wenn es zum Bestehen der Prüfung beitragen kann. Dies kann der Meisterprüfungsausschuss festlegen oder vom Prüfling gewünscht werden.

### **Konsequenzen für die Prüfungsausschüsse und die Meistervorbereitung**

Die neue Meisterprüfungsverordnung ist komplex aufgebaut und durch ein hohes Maß an Handlungsorientierung gekennzeichnet. Dadurch steigen für die Prüfungsausschüsse – zumindest in der ersten Zeit – die Vorbereitungsarbeiten und die zeitliche Belastung. Zusätzlich erhöht sich der Aufwand, wenn Prüflinge eigene Vorschläge für die Projektarbeit einbringen wie es durch die neue Meisterprüfungsverordnung möglich ist.

Höhere Anforderungen werden auch an die Ausstattung der Prüfungsorte gestellt. Sie sollten mit Computern ausgestattet sein, da große Teile der Meisterprüfung künftig rechnergestützt durchgeführt werden. Zusätzlich werden sich die Prüfungsausschüsse mit dem Einsatz von Rechnern in der Prüfung vertraut machen müssen.

Darüber hinaus wird ein Pool von Aufgaben und Prüfungsfragen zu erarbeiten sein, die den Vorgaben für eine handlungsorientierte bzw. rechnergestützte Prüfung entsprechen. Die Aufgaben im Teil II sind so anzulegen, dass sie von allen Prüflingen bearbeitet werden können, gleich in welchem Bereich (Sanitär, Heizung oder Lüftung/Klima) sie ihren bisherigen Arbeitsschwerpunkt hatten.

Aufgrund der engen Verzahnung von Teil I und Teil II müssen auch die Meistervorbereitungskurse neu konzipiert werden und die Bereiche Sanitär, Heizung und Lüftung/Klima abdecken. Die Meisterschüler müssen mit den EDV-Programmen, die in der Prüfung verwendet werden, vor der Prüfung vertraut gemacht werden.

Angesichts der hohen strategischen Bedeutung dieser zukunftsorientierten Meisterprüfungsverordnung für ein wettbewerbsfähiges SHK-Handwerk, hält der Zentralverband diesen größeren Aufwand – der insbesondere in der Umstellungsphase anfällt – für gerechtfertigt. Daher plädiert er auch für eine konsequente Unterstützung aller beteiligten Kräfte bei der Umsetzung der neuen Verordnung.

### **Neue Ausbildungsverordnung für das Installateur- und Heizungsbauer-Handwerk auf den Weg gebracht**

Neue Entwicklungen wie die integrierte und intelligente Gebäudetechnik erfordern nicht nur neue Konzepte wie das SmartHouse, sondern auch zukunftsgerichtete Ausbildungsstrukturen mit neuen Qualifikationen.

Daher werden die bisher getrennten Ausbildungsberufe Gas- und Wasserinstallateure und Zentralheizungs- und Lüftungsbauer zum Installateur und Heizungsbauer (Arbeitstitel) zusammengelegt.

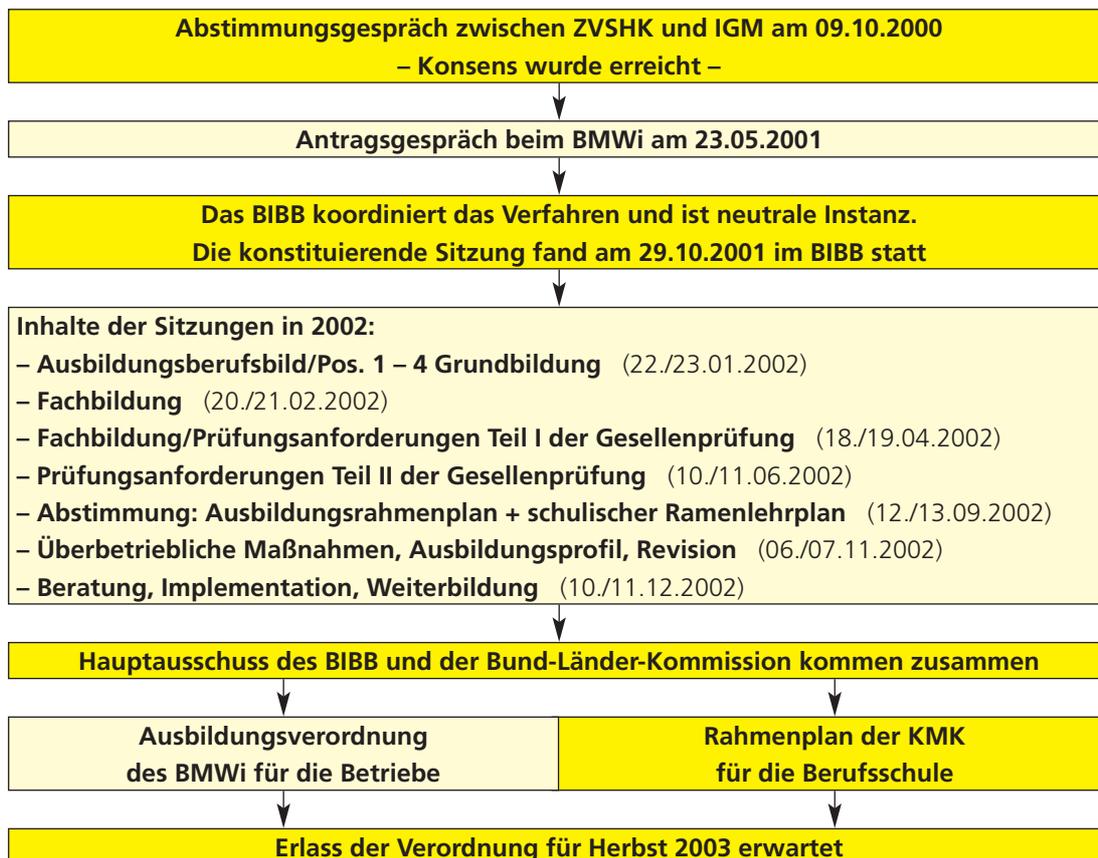
Die geplante Neuordnung trägt der zunehmenden Differenzierung der Betriebe ebenso Rechnung wie dem verstärkten Einsatz neuer Technologien, die auch zu einer Verlagerung der Tätigkeiten im SHK-Handwerk geführt haben. Sie beschränkt sich daher nicht auf die Zusammenführung von zwei bisherigen Ausbildungsordnungen.

Mit der Vorlage des Entwurfs wurde ein völlig neu konzipiertes und eigenständiges Konzept für eine zukunftsorientierte Ausbildung im SHK-

Handwerk verwirklicht. Im Oktober 2001 haben die Experten mit der konstituierenden Sitzung im Bundesinstitut für Berufsbildung – dem die Federführung über den weiteren Ablauf des Neuordnungsverfahrens im Installateur- und Heizungsbauer-Handwerk obliegt – die Arbeit zur Konkretisierung der Verordnung begonnen. Ein wichtiger Schritt auf dem Weg zu einer neuen AVO.

Die Übersicht zeigt den Stand des Neuordnungsverfahrens:

## AVO „Installateur und Heizungsbauer“



*Die Neuordnung anerkannter Ausbildungsberufe ein langwieriger und mühevoller Prozess, schließlich soll die Ausbildungsverordnung (AVO) für längere Zeit Bestand haben.*

## Neue Qualifikationen sind erforderlich

Durch die Vermittlung neuer Kenntnisse und Fähigkeiten will die neue Ausbildungsverordnung vor allem den gestiegenen Kundenanforderungen und dem Trend zu mehr Dienst- und Serviceleistungen aus „einer Hand“ Rechnung tragen.

Bereits in der Erstausbildung stehen – neben der fachlichen Befähigung – daher zentrale Qualifikationen im Mittelpunkt, die künftig für das SHK-Handwerk immer wichtiger werden. Dazu gehören u.a.:

- Qualifikationen zum eigenständigen Organisieren der Arbeit
- Qualifikationen zum Analysieren und Problemlösen
- Qualifikationen für gewerkeübergreifende Tätigkeitsfelder
- Qualifikationen für neue Dienstleistungsbereiche

In diesem Zusammenhang ist es notwendig, dass bestimmte berufsübergreifende Qualifikationen – so genannte Schlüsselqualifikationen, die sich auf den ganzen Bereich der betrieblichen Praxis erstrecken – zum integralen Bestandteil der Berufsausbildung werden.

### Schlüsselqualifikationen für das SHK-Handwerk

Qualitätsmanagement und Kundenorientierung

Umwelt- und kostenbewusstes Handeln

Arbeitsorganisation und Kommunikation

Planen und Steuern von Betriebs- und Arbeitsabläufen

Teamarbeit

Informationsbeschaffung und Dokumentation

Umgang mit Kommunikations- und Informationssystemen

Logistik, Transport und Lagerung

## „Elektrofachkraft“ – integraler Bestandteil der Ausbildung

Die neue AVO wird den Anforderungen an ein modernes und zukunftsfähiges Berufsbild insbesondere auch durch eine weitere wesentliche Neuerung voll gerecht. So soll dem Gesellen mit dem Gesellenbrief erstmalig auch die Qualifikation „Elektrofachkraft“ testiert werden.

Dies wurde möglich, da sowohl der Sozialpartner als auch das Wirtschaftsministerium darin übereinstimmten, dass in das neu zu schaffende Berufsbild Installateur und Heizungsbauer die „Elektrofachkraft für festgelegte Tätigkeiten“ integriert werden müsse. Ohne ausreichende elektrotechnische Qualifikationen könnten künftig gebäudetechnische Anlagen weder errichtet noch gewartet und die Kundenorientierung im Sinne von „Leistung aus einer Hand“ gesichert werden.

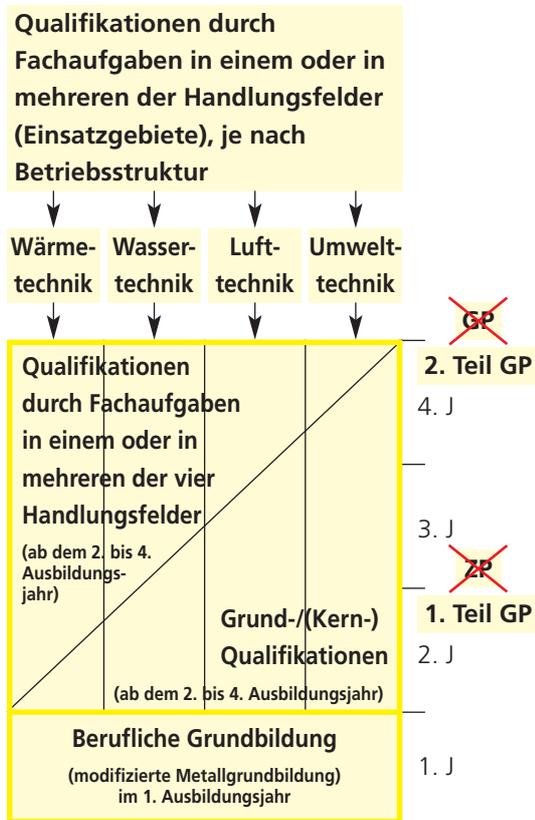
## Jeder Betrieb soll ausbilden können – Ausbildungsinhalte sind „offen“ formuliert

In Abstimmung mit den Gremien wurde der neue Ausbildungsberuf „Installateur und Heizungsbauer“ – als monostrukturierter Beruf mit Fachaufgaben in Handlungsfeldern (Einsatzgebieten) konzipiert.

Dadurch ergeben sich mehrere Vorteile für die Betriebe:

- So kann jeder Betrieb Lehrlinge ausbilden, auch wenn er nur in einem der vier Handlungsfelder tätig ist.
- Die Ausbildungsfähigkeit eines Betriebes wird auch nicht durch Verlagerung, Ausweitung oder Einschränkung seiner Geschäftsfelder beeinträchtigt.
- Betriebe können leistungsstärkere Jugendliche in mehreren Handlungsfeldern ausbilden, wenn es die Struktur des Betriebes ermöglicht.

## AVO-Struktur „Installateur und Heizungsbauer“



Aufbauend auf einer modifizierten Metall-Grundbildung im 1. Ausbildungsjahr, stehen im 2. bis 4. Ausbildungsjahr so genannte Grund- oder auch Kernqualifikationen im Mittelpunkt. Parallel dazu erfolgt die Vermittlung von Fachqualifikationen durch Fachaufgaben – und zwar in einem oder in mehreren der vier Handlungsfelder Wärmetechnik, Wassertechnik, Lufttechnik oder Umwelttechnik; je nachdem wo der Ausbildungsbetrieb seinen Arbeits- bzw. Auftragsschwerpunkt hat.

Die Ausbildungsinhalte sind weitgehend „offen“ formuliert, sodass sie in jedem der Handlungsfelder, entsprechend der Betriebsstruktur, vermittelt werden können.

Die Inhalte der Ausbildungsordnung und der vom Betrieb mit dem Ausbildungsvertrag zu entwickelnde betriebliche Ausbildungsplan umreißen immer nur Mindestanforderungen für die in der Ausbildung zu vermittelnden Inhalte. Darüber hinaus können zusätzliche Inhalte ausgebildet werden.

## Gesellenprüfung – in herkömmlicher Form oder als „gestreckte Gesellenprüfung“?

Unberührt vom laufenden Neuordnungsverfahren der AVO wird derzeit die sinnvolle Gestaltung der Gesellenprüfung diskutiert. Anlass zur Kritik gab in der Vergangenheit insbesondere die Tatsache, dass die Ergebnisse der Zwischenprüfung keinen Einfluss auf die Gesellenprüfung haben.

Auf Beschluss der Arbeitsgruppe „Aus- und Weiterbildung“ des Bündnisses für Arbeit, Ausbildung und Wettbewerbsfähigkeit wurde daher eine Arbeitsgruppe „Prüfungen“ eingerichtet. Sie hat sich mit diesem Thema befasst und das Modell einer gestreckten Abschlussprüfung (Gesellenprüfung) entwickelt: Das Modell ersetzt die Zwischenprüfung durch einen so genannten ersten Teil der Gesellenprüfung. Zusammen mit dem zweiten Prüfungsteil am Ende der Ausbildung soll ein Gesamtergebnis gebildet werden. Wie stark das Ergebnis des ersten Teils der Gesellenprüfung in der Gesamtnote gewichtet wird, steht noch nicht fest, diskutiert wird derzeit ein Korridor von 20 bis 40 Prozent.

Die gestreckte Gesellenprüfung erlaubt eine Zwischenbilanz über den bis zum ersten Teil der Gesellenprüfung erreichten Ausbildungsstand. Zugleich wird der zweite Teil der Gesellenprüfung am Ende der Ausbildungszeit entlastet. Hier könnten verstärkt die Ausbildungsinhalte geprüft werden, die für die berufliche Handlungsfähigkeit wesentlich sind.

Das Berufsbildungsgesetz sieht eine derartige gestreckte Prüfung bisher allerdings nicht vor. Doch ist es möglich, das Modell im Rahmen einer Verordnung auf der Grundlage von § 28 Abs. 3 BBiG bzw. § 27 Abs. 2 HwO zu erproben. Auf diese Weise könnte festgestellt werden, inwieweit die gestreckte Prüfungsform die qualitative Aussagekraft der gesamten Gesellenprüfung verbessern kann.

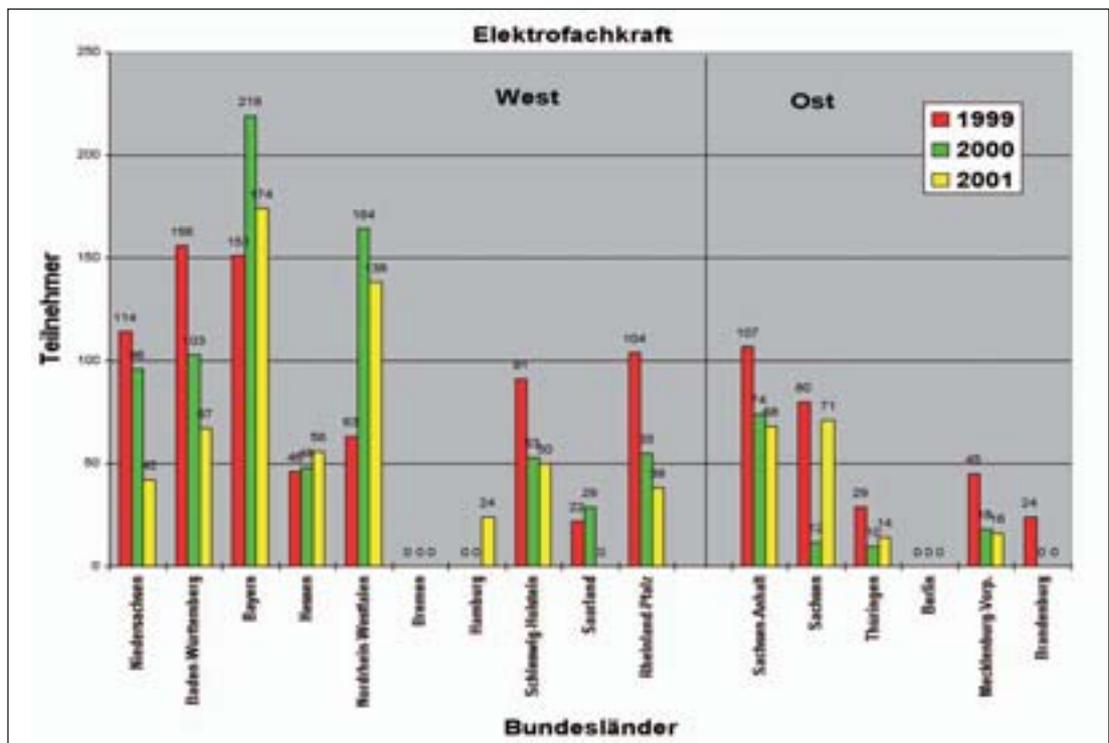
Eine solche Erprobungsmaßnahme kann aufgrund der gültigen Vorgaben des BBiG und der HWO nur für eine begrenzte Anzahl von Berufen und Auszubildenden durchgeführt werden und ist zeitlich auf fünf Jahre befristet. Der Zentralverband hat daher im November 2001 den formellen Antrag zur Einbeziehung der neuen Ausbildungsverordnung Installateur und Heizungsbauer in die Erprobungsmaßnahme gestellt. Ob der neue Ausbildungsberuf in die Erprobung einbezogen wird, entscheidet sich im Laufe des ersten Halbjahres 2002.

Für das laufende Neuordnungsverfahren ist es jedoch unerheblich, ob die Gesellenprüfung in der bisherigen Form (gemäß Berufsbildungsgesetz) oder mit einer „gestreckten Prüfungsform“ in der neuen Ausbildungsverordnung enthalten sein wird. Bei Inkrafttreten einer gesetzlichen Änderungsvorschrift für diesen Bereich wird der Verordnungsgeber eine neue Ausbildungsverordnung mit der dann gültigen „gestreckten“ Prüfungsordnung erlassen.

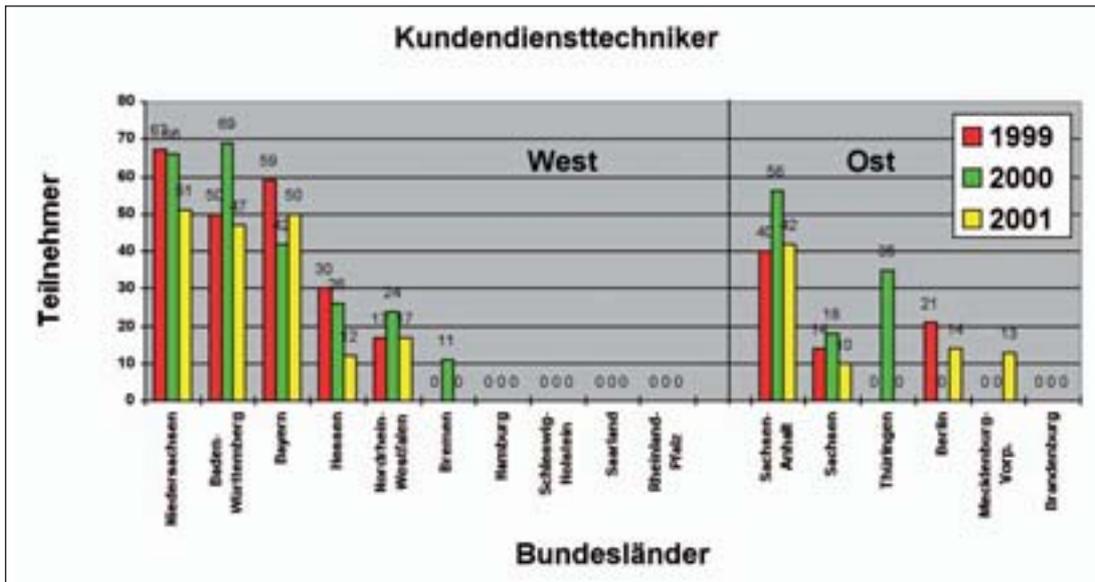
## Weiterbildungsmaßnahmen des ZVSHK – immer kundenorientiert und maßgeschneidert

Unternehmensbefragungen zeigen: Die Mehrzahl der Betriebe sieht ihren Fortbildungsbedarf überwiegend im fachlich-technischen Bereich. Fragt man genauer nach, stellt sich oftmals heraus, dass die weitaus größeren Probleme im Bereich der Arbeitsorganisation und im Umgang mit den Kunden liegen.

Diesem umfassenden Weiterbildungsbedarf hat der Zentralverband mit seiner „Verbandsstrategie 2010“ bereits Rechnung getragen und ein breites Spektrum an Weiterbildungsmaßnahmen entwickelt. Entsprechend den Erfordernissen der Betriebe erstreckt sich dieses Angebot sowohl auf den technischen Bereich als auch den kaufmännisch-betriebswirtschaftlichen Sektor. Eine rege Nachfrage im Berichtsjahr konnten insbesondere die Weiterbildungsmaßnahmen SHK-Kundendiensttechniker, Elektrofachkraft für festgelegte Tätigkeiten im SHK-Handwerk, SHK-Fachkraft Solarthermie sowie der Lehrgang zur Regenwassernutzung verzeichnen.



Teilnehmer für den Kurs Elektrofachkraft nach Bundesländern



Teilnehmer für den Kurs Kundendiensttechniker nach Bundesländern

## Durch Weiterbildung neue Marktfelder für das SHK-Handwerk besetzen

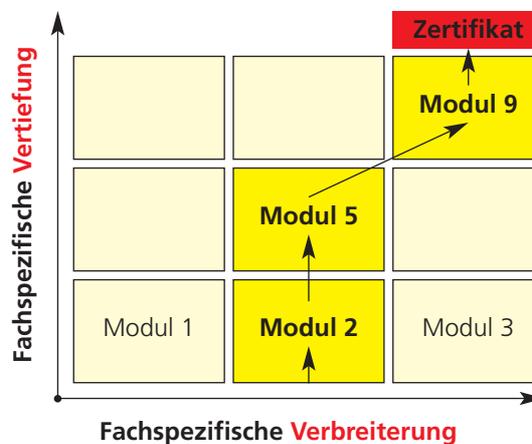
Mit bedarfsgerechten, zukunftsorientierten Weiterbildungsmaßnahmen hat der Zentralverband seine Mitgliedsbetriebe auch im Berichtsjahr wieder dabei unterstützt, attraktive Geschäftsfelder zu sichern und zu erschließen. Beispielhaft dafür stehen Themen wie der Austausch veralteter Technik, die Komplettbadsanierung, Kundendienst, Wartungsverträge und die Beratung von Kunden sowie demnächst auch verstärkt die Gebäudeenergieberatung aufgrund der neuen EnergieEinsparverordnung.

Mit entsprechenden Angeboten zu diesen Themen versetzt der Zentralverband die Betriebe in die Lage, sich auf die neuen Leistungsangebote auszurichten – auch über die bisherigen SHK-Dienstleistungen hinaus.

Um dieses Angebot noch intensiver nutzen zu können, werden von zahlreichen Betrieben und Teilnehmern vermehrt kürzere Kurse nachgefragt. Der Zentralverband prüft daher, ob und wie bestehende bzw. neue Weiterbildungsmaß-

nahmen künftig auch in Modulen angeboten werden könnten, die in sich einen abgeschlossenen Wissensstoff vermitteln. Bei Absolvierung aller erforderlichen Module würde dann ein anerkanntes Zertifikat vergeben werden. Einzelne Weiterbildungsmaßnahmen könnten als ein-, zwei- oder dreitägige Kurse konzipiert werden, die speziell auf aktuelle Themen wie z.B. die neue Trinkwasserverordnung, die Entwässerungstechnik, den Schall- oder Brandschutz eingehen.

## ZVSHK-Weiterbildungsmatrix



Modularer Aufbau von Weiterbildungskursen

## Fachkräftesicherung

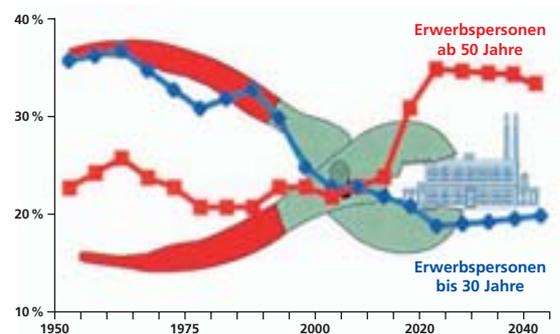
### Demographie-Initiative: betriebliche Strategien für eine altersgerechte Arbeits- und Personalpolitik

Im Rahmen eines Projekts „Demographie-Initiative“ erarbeitet der Zentralverband zukunftsweisende Lösungskonzepte für das SHK-Handwerk. Damit will er seine Mitgliedsbetriebe auf die Veränderungen der Bevölkerungs- und damit auch der Belegschaftsstrukturen vorbereiten und sie in die Lage versetzen, Gegenmaßnahmen einzuleiten. Die „Demographie-Initiative“ führt der Zentralverband gemeinsam mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung (bmb+f) durch. Wissenschaftlich begleitet wird das Projekt vom Institut für Arbeitssystemgestaltung und Personalmanagement.

Das Projekt setzt an zwei Punkten an: Zum einen will die Initiative eine breitere Öffentlichkeit für die Auswirkungen des demographischen Wandels auf die Unternehmen sensibilisieren – von der Überalterung der Belegschaften bis zum Problem des Nachwuchsmangels. Das zweite Ziel des Projekts ist es, den Betrieben zu helfen, Auswege aus der oben beschriebenen Problematik zu finden. Dazu sollen gemeinsam konkrete betriebliche Lösungsansätze und Maßnahmen entwickelt werden. Die erarbeiteten Ergebnisse sollen als übertragbares Konzept allen Betrieben zur Verfügung gestellt werden.

Interessierte Betriebe, die an dem auf zwei Jahre angelegten Projekt teilnehmen, erhalten eine Aufwandsentschädigung sowie kostenlose Seminare und Beratungen.

Der Hintergrund: Die betriebliche Arbeitswelt wird durch die demographische Entwicklung in den nächsten zehn Jahren von einem tief greifenden Wandel erfasst. Erwerbstätige über 45 Jahre werden einen immer größeren Anteil der Belegschaften ausmachen. Davon wird auch die Fachkräftesituation im SHK-Handwerk massiv berührt: Immer seltener werden sich ausscheidende ältere Mitarbeiter durch qualifizierten Nachwuchs nahezu problemlos ersetzen lassen. Durch Nachwuchsmangel und die Abwanderung von Fachkräften sinkt die Zahl der leistungsfähigen Mitarbeiter in den SHK-Betrieben. Die Betriebe werden zunehmend schwerer geeignete Auszubildende und Fachkräfte finden und somit verstärkt auf ältere Mitarbeiter angewiesen sein. Da sich diese Situation künftig verschärfen dürfte, sind Gegenmaßnahmen notwendig, wie sie durch die Demographie-Initiative ergriffen werden.



Die Unternehmen in der „demographischen Zange“

Deutschland hat heute 82 Mio. Einwohner. Aufgrund der rückläufigen Geburtenrate wird auch die Bevölkerungszahl in Zukunft weiter abnehmen, bis 2025 voraussichtlich auf rund 78 Mio. und bis 2050 sogar auf etwa 65 Mio. Gleichzeitig verschiebt sich das zahlenmäßige Verhältnis zwischen älteren und jüngeren Menschen. Bis zum Jahr 2050 werden die Menschen im Alter von 58 bis 63 Jahren den größten Anteil in der Bevölkerung stellen, heute sind es die 35- bis 40-Jährigen.

## Marketing

### Sanitär-Gemeinschaftswerbung „Das schöne Bad“ aktiviert Kunden

Mit einem Budget von jährlich ca. 4 Mio. € läuft seit Frühjahr 2001 bis Ende 2003 die neue Sanitär-Gemeinschaftswerbung. Den Auftakt bildete ein TV-Spot rund um das schöne Bad, der im Herbst erneut einige Wochen im Fernsehen gelaufen ist.

In der Zwischenzeit wurde die Aufmerksamkeit interessierter Endkunden durch Anzeigen in Wohn- und Publikumszeitschriften auf die Vorteile eines neuen Bades gelenkt. Begleitet werden Print- und TV-Werbung durch den Internetauftritt „www.gutesbad.de“. Unter dieser Adresse erhält der Kunde Anregungen verbunden mit der Empfehlung des Handwerks als der richtige Ansprechpartner, um aus einem alten Bad einen neuen Lebensraum zu machen.

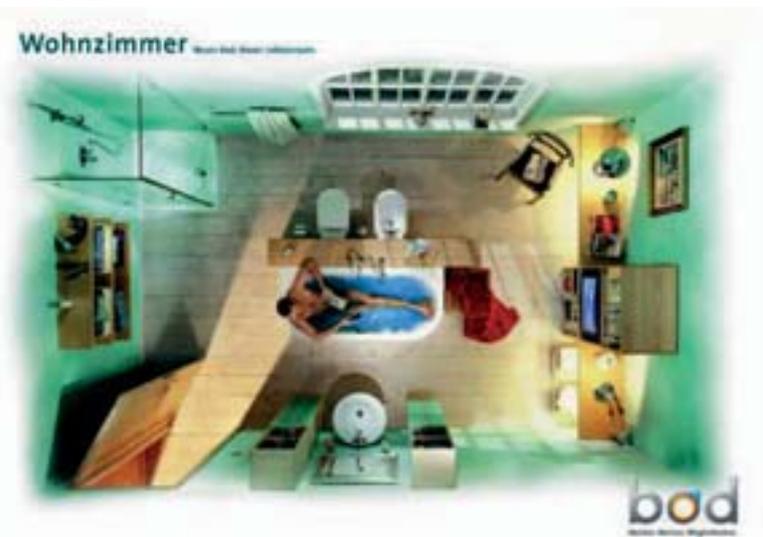
Die Kampagne kommt gut an. Seit Beginn wurde die Internetseite über 90.000 mal von Endkunden besucht. Weit über 9.000 Endkunden haben aufgrund der Anzeigen und/oder des Fernsehspots Informationsmaterial über das neue Bad angefordert und zusammen mit einer Liste der registrierten Handwerker in ihrer Nähe erhalten.



*Um Endkunden zielgerichtet zum SHK-Fachbetrieb zu leiten, ist als wesentliches Element das SHK-Innungszeichen in das Kampagnenlogo integriert.*

Dass auch die SHK-Handwerker vom Erfolg der Kampagne überzeugt sind, belegt die hohe Zahl der rund 4.800 teilnehmenden Mitgliedsbetriebe. Sie werden bei schriftlichen Endkundenanfragen aus ihrer Nähe genannt und im Internet gelistet.

Doch auch die beste Gemeinschaftskampagne kann Kunden nur „anheizen“. Ohne die „Basis-Werbearbeit“ durch die SHK-Betriebe vor Ort geht es nicht. Daher bietet die Kampagne den Betrieben neben einem in der Marktforschung getesteten Logo „BAD“ zahlreiche weitere Werbemittel.



*Die neu gestaltete Sanitäre Gemeinschaftswerbung soll künftigen Badrenovierern und Bauherren Lust auf ein neues Bad machen.*

Zudem können die Betriebe die Sanitäre Gemeinschaftswerbung auf vielfältige Weise aktiv für ihre Werbung vor Ort nutzen. Ergänzend zur Dachkampagne für das „schöne neue Bad“ bietet die VDS-Sanitäre Gemeinschaftswerbung für die Betriebe auch Werbehilfen im Stil der Badkampagne an – unter anderem Angebotsmappen, Briefbeilagen und Türhänger.

*Werbemittel, die dem Betrieb helfen, sich professionell beim Kunden zu präsentieren.*





## Handwerkermarken-Konzept bestätigt

Der Lizenzvertrag über die „Handwerkermarke“, der neben der Einhaltung von Qualitäts- und Leistungsanforderungen auch die Verpflichtung zum ausschließlich dreistufigen Vertrieb über die SHK-Fachschiene vorsieht, wird vom Bundeskartellamt toleriert. Das bedeutet: Die abgeschlossenen Lizenzverträge mit den Partnern der „Handwerkermarke“ haben weiterhin Bestand. Damit dürfen die so gekennzeichneten Produkte auch in Zukunft nur über den SHK-Fachvertrieb angeboten werden, um dem Verbraucher eindeutige Qualitätskriterien an die Hand zu geben.

Der Hintergrund: Der Zentralverband hatte Anfang 2000 die „Handwerkermarke“ als Zeichen für Marktpartnerschaft ins Leben gerufen. Das vom Zentralverband entwickelte Signet steht für ein Qualitäts- und Leistungsbündnis im professionellen Vertriebsweg. Nur Industriepartner, die einen strengen Kriterienkatalog erfüllen, dürfen das Zeichen nutzen – ergänzend zu ihrer eingeführten Industriemarke. Derzeit gehören zwölf Unternehmen dem Partnerkreis Handwerkermarke an.

### Mitglieder im Partnerkreis Handwerkermarke

- |            |              |
|------------|--------------|
| • Duravit  | • Duscholux  |
| • Emco     | • Hansa      |
| • Hoesch   | • Hüppe      |
| • Oras     | • Kermi      |
| • Oventrop | • Sanipa     |
| • Reflex   | • Roth Werke |

Natürlich gehört zur Idee der „Handwerkermarke“ auch ein hoher Bekanntheitsgrad. So wurden 2001 verschiedene Werbematerialien wie Aufkleber, Aufsteller und Folder erstellt. Ziel ist es, Handwerker an vielen Stellen – z.B. bei seinem Großhändler und bei Partnern – auf das Logo und die Vorteile der Handwerkermarken aufmerksam zu machen.

### Vorteile der Handwerkermarken-Produkte für SHK-Betriebe

- Gewährleistungsvereinbarung
- Zehn Jahre Nachkaufgarantie und Ersatzteilsicherung auch nach Auslauf der Serie
- Kurze Reaktionszeiten
- Prompte Ersatzteilversorgung
- Vermarktung über den professionellen Vertriebsweg

Als besonders aufmerksamkeitsstarkes Forum in Sachen Handwerkermarke nutzte der Zentralverband die ISH 2001, um mit Hilfe der Mitglieder aus dem Partnerkreis sowie der Fachpresse das neue Zeichen in der Branche bekannt zu machen. Nicht zu übersehen waren auch die entsprechend gestalteten dreizehn „Smarts“, die während der ISH als Dienstleistungsfahrzeuge zur kostenlosen Nutzung für ein Jahr verlost wurden.



Smart – Glückliche Gewinner

## Kampagne zur Heizungsmodernisierung MOVE bewegt den Markt

Umfragen und Statistiken belegen: SHK-Handwerksbetriebe verdienen ihr Geld überwiegend im Modernisierungsgeschäft. Dennoch wird auch dieses Geschäft immer härter.

Unter der Devise „gemeinsam sind wir stärker“, haben der Zentralverband Sanitär Heizung Klima und der Initiativkreis Erdgas & Umwelt (IEU) daher ihre getrennten Kampagnen zur Heizungsmodernisierung zu einer gemeinsamen Werbekampagne zusammengeführt. Ziel ist es, potenzielle Kunden zu aktivieren sowie diese mit dem Installateur und Heizungsbauer vor Ort in Kontakt zu bringen.

## Gezielte Kundenansprache – von der Anzeige bis zum Geschäftsabschluss

2002 werben wieder neue aufmerksamkeitsstarke Motive mit dem aktivierenden Slogan: „Gas geben. Geld sparen. Modernisieren. Jetzt!“ Interessenten können über eine telefonische Hotline ein Informationspaket anfordern. Es enthält neben allgemeinen Informationen und Hinweisen auf Förderprogramme auch die Anschriften von SHK-Fachbetrieben in der Nachbarschaft des potenziellen Modernisierungskunden.



Die Anzeigen überzeugten durch aufmerksamkeitsstarke Motive und aktivierende Slogans.

Um die besonders erfolgreichen Anzeigen zu ermitteln, waren jeweils verschiedene Telefonnummern für die Info-Hotline angegeben. Die Ergebnisse dieser indirekten Kundenbefragung sind in die Gestaltung der neuen Anzeigenmotive eingeflossen.

Mit einem ausgeklügelten „Response-System“ über Nachfassanrufe und Briefe werden potenzielle Kunden von der Erstinformation bis zum Geschäftsabschluss mit dem teilnehmenden SHK-Unternehmen begleitet.

Die Zwischenergebnisse aus den ersten Runden der Nachfassanrufe zeigen, dass von den über 15.000 Endkunden, die bisher das Informationspaket angefordert haben, immerhin schon 15,5 Prozent Kontakt zu einem Fachhandwerker auf der beigefügten Liste gesucht haben.

*Mit viel Aufwand und der Unterstützung der Marktforschung wurde ein Ordner erarbeitet, der mit einem Register und vielen Informationen rund um die Heizung ausgestattet ist. Dieses aussagekräftige Informationsmaterial stellt den greifbaren Nutzen einer neuen Heizung für den Endkunden überzeugend heraus.*



## Vor-Ort-Werbemittel für die Betriebe

Sowohl die Fachhandwerker als auch die Endkunden reagieren positiv auf die neue Kampagne. Bisher haben sich fast 13.000 Innungsmitglieder für die Heizungsgemeinschaftswerbung listen lassen. Für die Handwerksunternehmen, die sich an der Kampagne beteiligen, stehen verschiedene Werbemittel zur Verfügung, damit sie den Rückenwind, der von der Kampagne ausgeht, auch vor Ort nutzen können.

*Angebote für die beteiligten Betriebe, um die Kampagne auch vor Ort nutzen zu können.*





## „Solar – na klar!“ – Kampagne aktivierte SHK-Handwerk und Endkunden

„Solar – na klar!“ – das flotte Motto beschwerte der Kampagne des Zentralverbands einen vollen Erfolg bei Mitgliedsbetrieben und Endkunden. Insgesamt ist es während der Laufzeit der Aktion gelungen, von 1999 bis Ende 2001 bundesweit über 7.600 Fachbetriebe für das Zukunftsgeschäft „Solarthermie“ zu aktivieren.

Überaus positiv ist auch das Echo bei den Endkunden ausgefallen: Weit über 200.000 Anträge belegen das große Interesse an dieser Technologie und unterstreichen den Nutzen der Kampagne für die gelisteten Betriebe.

Insgesamt konnte der Markt für Solarthermie durch diese Maßnahmen ein Wachstum von mehr als 40 Prozent verzeichnen. Dieser Erfolg ist auch den günstigen Förderbedingungen zu verdanken, welche die Lobbyarbeit der Kampagne für das Jahr 2001 realisieren konnte.

### Erfolge der Kampagne „Solar – na klar!“

über 100.000 Anfragen von Endkunden

70.000 Förderanträge bewilligt

zusätzlich ausgelöstes Investitionsvolumen  
1,5 Mrd. DM

Die Adressen der registrierten SHK-Betriebe sind in einer Datenbank gespeichert und werden bei Anfragen an interessierte Endkunden weitergegeben. Dabei wird nach dem Prinzip „Fachhandwerker in Ihrer Nähe“ vorgegangen. D. h., der Kunde erhält – zusammen mit einer hochwertigen Informationsbroschüre – eine Liste der registrierten Betriebe in seiner Nähe.

Derzeit arbeitet der Zentralverband an der Fortsetzung und Optimierung der Kampagne. Geplant sind die weitere Nutzung des Logos und verschiedener Werbemittel. Bis zum Start der neuen Solarkampagne, der für Sommer 2001 geplant ist, läuft die bestehende Kampagne in einer Basisversion zunächst weiter, so dass ein fließender Übergang erfolgen wird.

## „Bäder vom Profi“ – Wegweiser für Endkunden zum SHK-Handwerk

Das Bad steht bei Hausbesitzern in Sachen Modernisierung ganz oben auf der Wunschliste. Um die vorhandene Nachfrage der Kunden gezielt an SHK-Innungsbetriebe mit Badausstellung weiterzuleiten, hat der vom Zentralverband ins Leben gerufene Bund-Länder-Ausschuss „Einzelhandel“ erstmals ein umfangreiches Verzeichnis von Ausstellungen im SHK-Handwerk erstellt.

Unter dem Namen „Bäder vom Profi“ können Kunden in einer aufwendig gestalteten 70-Seiten-Broschüre die für sie interessanten Fachbetriebe auswählen. Anspruchsvolle Fotos verdeutlichen eindrucksvoll, dass die qualifizierten Bad-Ausstellungen des Handwerks eine überzeugende Alternative zu Baumärkten bieten.



Die Broschüre „Bäder vom Profi“ weist Endkunden den Weg in die Ausstellungen des Handwerks.