



Rundschreiben 01/2018  
DA/KÜ

März 2018

## Fachverband aktuell

Sehr geehrte Damen und Herren,  
liebe Kolleginnen und Kollegen,

am 13. April 2018 startet die Neuauflage des Kurses zum zertifizierten Kundendiensttechniker im SHK-Handwerk.

Der erste Unterricht findet am Freitag, den 13. April 2018, um 15:00 Uhr statt.

In der Anlage erhalten Sie nähere Informationen zu den Unterrichtsthemen und eine Lehrgangsbeschreibung.

Wir freuen uns über Ihre Anmeldung.

Mit freundlichen Grüßen

Fachverband  
Sanitär Heizung Klima Pfalz

  
(Dieter Allenbacher)  
Landesinnungsmeister

  
(Katja Rüst)  
Geschäftsführerin

# **Lehrgang Kundendiensttechniker SHK 2018**

Am 13. April 2018 startet der Kurs zum zertifizierten Kundendiensttechniker im SHK-Handwerk.

Der erste Unterricht findet am Freitag, den 13. April 2018, um 15.00 Uhr statt. Vor Beginn des Unterrichtes findet eine kurze Einweisung statt. In der Anlage erhalten Sie nähere Informationen zu den Unterrichtsthemen und eine Lehrgangsbeschreibung.

Der Unterricht findet jeweils freitags und samstags statt, im Normalfall fallen 12 Unterrichtsstunden pro Woche an, davon 4 am Freitagnachmittag von 15.00 Uhr bis 18.00 Uhr und 8 Stunden am Samstag von 8.30 Uhr bis ca. 15.30 Uhr. Kursort ist das Berufsbildungs- und Technologiezentrum der Handwerkskammer der Pfalz in Ludwigshafen.

Wie Sie der beiliegenden Lehrgangsbeschreibung entnehmen können, werden wir von verschiedenen Heiztechnikherstellern dahingehend unterstützt, dass spezielle Unterweisungen an deren Geräten stattfinden. An diesen Tagen wird die Unterweisung im jeweiligen regionalen Schulungszentrum durchgeführt. Mit Rücksicht auf die Arbeits- und Öffnungszeiten der Industriepartner erfolgen die Geräteschulungen immer ganztägig freitags.

Der Kurs findet wie folgt statt:

13.04.2018 / 14.04.2018 – 22.06.2018 / 23.06.2018

Sommerferien

10.08.2018 / 11.08.2018 – 09.11.2018 / 10.11.2018

Kursende

Prüfungsvorbereitung und Prüfung 16.11.2018 / 17.11.2018

Weitere Informationen entnehmen Sie bitte der Anlage dieses Rundschreibens.

Denken Sie daran, sich bzw. Ihre Mitarbeiter rechtzeitig zur Teilnahme am aktuellen Kurs Kundendiensttechniker im SHK-Handwerk anzumelden, da die Teilnehmerzahl aus organisatorischen Gründen begrenzt ist.

# **Kursbeschreibung „Kundendiensttechniker im SHK-Handwerk“**

## **Kursinhalt / Umfang:**

Die Schulungsmaßnahme soll die wichtigsten notwendigen Kenntnisse vermitteln, die für die Ausübung von Kundendienstarbeiten an Heizungs- und Installationsanlagen erforderlich sind. Nähere Informationen zu den Unterrichtsthemen entnehmen Sie den beigefügten Infomaterialien. Der Kurs umfasst insgesamt ca. 240 Unterrichtseinheiten und schließt zur Leistungskontrolle mit einer kurzen Prüfung und dem auf Bundesebene anerkannten Zertifikat „Kundendiensttechniker SHK“ des Zentralverbandes Sanitär Heizung Klima ab.

## **Seminargebühren:**

1.780,00 € zzgl. MwSt. für SHK-Innungsmitglieder  
2.310,00 € zzgl. MwSt. für Nicht-Innungsmitglieder

## **Kursort:**

Berufsbildungs- und Technologiezentrum  
der Handwerkskammer der Pfalz  
Karlsbader Straße 2  
67065 Ludwigshafen

## **Gesamtdauer:**

ca. 7 Monate  
Beginn: 13. April 2018  
Kursende: November 2018

## **Referenten:**

Allenbacher Dieter, Köllisch Jakob, Maier Rainer, Mangold Frank,  
Müller Alexander, Müller Anton, Schramm Alexander

## **Anmeldung:**

bitte mit dem beigefügten Formular „Anmeldung zur bundeseinheitlichen Weiterbildungsmaßnahme SHK-Kundendiensttechniker“ vornehmen.  
Bitte beachten Sie, dass folgende Nachweise **zwingend** erforderlich sind:

Folgende Nachweise sind unbedingt beizufügen (Zulassungsvoraussetzungen):

- **Kopie des Gesellenbriefs** (SHK-Handwerk)
- **Nachweis über in der Regel mindestens 2 Jahre Berufstätigkeit in einem SHK-Handwerk**  
[Dauer des Beschäftigungsverhältnisses und Art der Tätigkeit (des Arbeitseinsatzes) müssen aus den Bescheinigungen eindeutig hervorgehen]
- **Passfoto**

**Wir bitten um eine Rückmeldung bis spätestens 30. März 2018.**

# Lehrgang Kundendiensttechniker SHK

- Lehrgangsinhalte und die Lehrgangsdauer (UE) -

Der Lehrgang besteht aus den Modulen Heizungstechnik und Sanitärtechnik. Ebenso werden elektrotechnische Grundkenntnisse vermittelt. Die Kurszeiten liegen jeweils am Ende der Woche, freitags 4 Unterrichtseinheiten und 8 Unterrichtsstunden am Samstag.

Unterrichtsthema (Lehrkraft)	Inhalte	Zeitumfang
<b>Einführung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Vorstellung der Lehrkräfte</b></li> <li>• <b>Stoffplan</b></li> <li>• <b>Organisation, Lernmittel</b></li> </ul>	<b>4 UE</b>
<b>Heizungssysteme</b>	<b>Unterscheidung von Heizsystemen nach</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Art der Wärmeerzeugung</b> (Kessel, UWh, Wärmepumpe, Biomasse)</li> <li>• <b>Art der Wärmeverteilung</b> (Obere und untere Verteilung, Ein- und Zweirohrsysteme, hydraulische Schaltungen)</li> <li>• <b>Art der Wärmeübergabe</b> (Radiatoren, Konvektoren, Flächenheizung, Lufthzg.)</li> </ul>	<b>16 UE</b>
<b>Aufstellung von Gasgeräten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Geräteklassifizierung A, B, C</b></li> <li>• <b>Verbrennungsluftversorgung und Abgasabführung, Schwerpunkt B- Geräte (Schutzziele 1 und 2)</b></li> <li>• <b>Betrieb von Geräten Art B und luftab-saugenden Anlagen</b></li> </ul>	<b>8 UE</b>
<b>Leistungseinstellung</b>	<b>Gasgeräte</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Düsendruckmethode</b></li> <li>• <b>Volumetrische Methode</b></li> <li>• <b>Einstellung über den CO<sub>2</sub>- Wert</b></li> </ul>	<b>6 UE</b>
<b>Aufstellung von Ölfeuerungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Heizraum/Aufstellraum</b></li> <li>• <b>Tankanlagen</b></li> <li>• <b>Sicherheitseinrichtungen (Tank- und Technikcheck)</b></li> <li>• <b>Richtige Größe der Ölleitung</b></li> </ul>	<b>8 UE</b>
<b>Leistungseinstellung</b>	<b>Ölfeuerung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Düsengröße, Düsendruck, Öldurchsatz</b></li> <li>• <b>Luftvolumen, Luftpressung</b></li> <li>• <b>Praktische Übungen</b></li> </ul>	<b>8 UE</b>
<b>Füll- und Ergänzungswasser</b>	<b>Wasserqualität</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>VDI 2035</b></li> <li>• <b>Gesamthärte, pH- Wert</b></li> <li>• <b>Richtige Wasserbehandlung</b></li> </ul>	<b>4 UE</b>
<b>Heizlast und Hydraulik</b>	<b>Grundlagen Heizlast</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>U- Werte</b></li> <li>• <b>Systematik der Berechnung</b></li> <li>• <b>Einfache Heizlastberechnung</b></li> <li>• <b>Spezifische Lastwerte</b></li> </ul> <b>Grundlagen Hydraulik</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>R- Werte, Zetawerte</b></li> <li>• <b>Pumpenbestimmung</b></li> <li>• <b>Ventil- Kenngröße, xp- Werte</b></li> <li>• <b>Einfache Rohrnetzberechnung</b></li> <li>• <b>Ventileinstellung mit Schieber</b></li> </ul> <b>Druckhaltung, Größe des Ausdehnungsgefäßes</b>	<b>24 UE</b>
<b>Regelungstechnik</b>	<b>Unterscheidung von Reglern nach</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Der Führungsgröße (RT/AT)</b></li> <li>• <b>Der Regelungsart (Zweipunkt/Stetigregelung)</b></li> </ul> <b>Heizkurvenauswahl, Fußpunkt, Parallelverschiebung</b> <b>Zusatzausstattungen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>automatische Sommer-Winterumstellung</b></li> <li>• <b>Schnellaufheizung, Urlaubsschaltung, Estrichtrocknung, Warmwasserbereitung</b></li> </ul>	<b>8 UE</b>

	<b>telefonische Fernschaltung</b>	
<b>Allgemeine Gerätetechnik</b>	<b>Sicherheitseinrichtungen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Thermoelektrische Zündsicherung</li> <li>• Ionisationsüberwachung</li> <li>• Fotozelle</li> <li>• IR- Flackerdetektor</li> </ul> <b>Funktionsablauf beim Brennerstart</b> <b>Funktion von Bauteilen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wasserschalter</li> <li>• VUV elektrisch/hydraulisch</li> </ul>	<b>8 UE</b>
<b>Elektrotechnik</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spannung, Strom, Widerstand</li> <li>• Sicherheitsregeln</li> <li>• Schutzmaßnahmen</li> <li>• Wechsel- und Drehstrom</li> <li>• Elektrische Grundsaltungen</li> <li>• Drehstrommotor an Wechselstrom</li> <li>• Messen elektrischer Größen</li> </ul>	<b>16 UE</b>
<b>Praktische Hinweise von Herstellern</b>	<b>Produkt- und firmenspezifische Hinweise von den führenden Herstellern (8 UE pro Herst.)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buderus, Junkers</li> <li>• Brötje</li> <li>• Vaillant</li> <li>• Viessmann</li> <li>• Weishaupt</li> <li>• Wolf</li> </ul>	<b>56 UE</b>
<b>Grundlagen Gas</b>	<b>TRGI 2008</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasarmaturen</li> <li>• Strömungswächter</li> <li>• Zählerplätze</li> <li>• Arbeitshilfe zur TRGI</li> <li>• Dichtheitsprüfung/Gebrauchsfähigkeit</li> <li>• Inbetriebnahme einer Gasanlage</li> </ul>	<b>16 UE</b>
<b>Grundlagen Trinkwasser</b>	<b>Das wichtigste aus der Trinkwasserverordnung und der Normung DIN EN 806, 1-5 sowie Sicherungsarmaturen nach DIN EN 1717</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Armatur für welchen Zweck, Schwerpunkte im Kundendienst</li> <li>• Heizungsbefüllung</li> <li>• Wanne/Brause</li> <li>• Gartenbewässerung</li> <li>• Geräteanschlüsse</li> <li>• Regenwassernutzung in Haus u. Garten</li> <li>• Dichtheitsprüfung</li> <li>• Inbetriebnahme einer TW- Anlage</li> </ul>	<b>8 UE</b>
<b>Trinkwasser-Zirkulation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedingungen für den Betrieb einer Zirkulation, W 551, W 553, DIN 1988-300</li> <li>• Überschlägliche Bemessung</li> <li>• Einstellung/Einregulierung</li> </ul>	<b>4 UE</b>
<b>Sanitärarmaturen in Theorie und Praxis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hebelmischer</li> <li>• Thermostate</li> <li>• Selbstschlussarmaturen</li> <li>• Elektronisch gesteuerte Armaturen</li> </ul>	<b>12 UE</b>
<b>Spülsysteme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Urinalspülung</li> <li>- WC- Spülungen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Druckspüler standard</li> <li>• Druckspüler geräuschgedämpft</li> <li>• Auf Putz/unter Putz</li> <li>• Spülkästen AP/UP</li> <li>• Spülstopp</li> <li>• 2- Mengen- Spülung</li> </ul> </li> </ul>	<b>8 UE</b>

<b>Entwässerung und Rückstausicherung</b>	<b>Schmutz- und Regenwasser, Rückstauenebene, Maßnahmen gegen Rückstau</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rückstauverschlüsse allgemein</li> <li>• Abläufe mit Rückstauverschlüssen</li> <li>• Schmutzwasserpumpen</li> <li>• Fäkalienförderer</li> <li>• Fäkalien- Hebeanlage</li> </ul>	<b>8 UE</b>
<b>Praktische Übungen an Heizgeräten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brenneinstellung,</li> <li>• Abgasverlustmessung,</li> <li>• Austausch von Komponenten,</li> <li>• Fehlersuche</li> </ul> <p>Im Wechsel der Gruppen während der Werksschulungen der Hersteller, zur Vertiefung der Inhalte</p>	<b>- UE</b>
<b>Lüftungstechnik</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raumentlüftung</li> <li>• Kontrollierte Wohnraumlüftung</li> <li>• Wärmerückgewinnung</li> <li>• Anforderungen DIN 1946-6</li> <li>• Reinigung Lüftungsanlagen</li> </ul>	<b>20 UE</b>
<b>Betriebsorganisation</b>	<b>Der Monteur als Repräsentant des Betriebes beim Kunden, Kundentypen, Auftreten beim Kunden, Kommunikation, auf Wünsche eingehen, Umgang mit Einwendungen u. Reklamationen.</b>	<b>14 UE</b>
<b>Betriebswirtschaft</b>	<b>Kaufmännische Grundlagen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stundenverrechnungssatz</li> <li>• Zuschlagskalkulation</li> </ul>	<b>16 UE</b>

# Anmeldung

zur bundeseinheitlichen Weiterbildungsmaßnahme  
SHK-Kundendiensttechniker

Fachverband  
Sanitär Heizung Klima Pfalz  
Ludwigsplatz 10  
67059 Ludwigshafen



*Rückmeldung bis spätestens  
30. März 2018*

**Tel.: 0621-59114-35**  
**E-Mail: fvshk@dlz-handwerk.de**  
**Fax: 0621-59114-50**

Ich melde mich hiermit verbindlich zur Weiterbildungsmaßnahme „SHK-Kundendiensttechniker“ an.

Name: \_\_\_\_\_ Vorname: \_\_\_\_\_  
Straße: \_\_\_\_\_ Tel.-Nr.: \_\_\_\_\_  
PLZ, Ort: \_\_\_\_\_ Handy: \_\_\_\_\_  
Geburtsdatum: \_\_\_\_\_ Geburtsort: \_\_\_\_\_  
Mail-Adresse: \_\_\_\_\_  
Ausbildungsberuf: \_\_\_\_\_  
Bisheriger Tätigkeitsbereich: \_\_\_\_\_

Arbeitgeber: \_\_\_\_\_  
Straße: \_\_\_\_\_ Tel.-Nr.: \_\_\_\_\_  
PLZ, Ort: \_\_\_\_\_ Fax-Nr.: \_\_\_\_\_

Folgende Nachweise sind unbedingt beizufügen (Zulassungsvoraussetzungen):

- Kopie des Gesellenbriefs (SHK-Handwerk)
- Nachweis über in der Regel mindestens 2 Jahre Berufstätigkeit in einem SHK-Handwerk  
[Dauer des Beschäftigungsverhältnisses und Art der Tätigkeit (des Arbeitseinsatzes) müssen aus den Bescheinigungen eindeutig hervorgehen]
- Passfoto

## Seminargebühren

Für Mitglieder der SHK-Organisation Seminargebühr: 1.780,00 € zzgl. MwSt.  
(= Preis für Teilnehmer, die selbst oder über ihren Arbeitgeber Mitglied in einer der SHK-Organisation angeschlossenen Innung sind)

Bitte unbedingt angeben:  
Name der SHK-Innung: \_\_\_\_\_  
Mitgliedsnummer: \_\_\_\_\_

Für Nicht-Mitglieder der SHK-Organisation Seminargebühr: 2.310,00 € zzgl. MwSt.

Die Rechnung geht an:  mich  meinen Arbeitgeber \* (\*s. allg. Geschäftsbedingungen)

Die Zulassungsvoraussetzungen und die umseitigen Geschäftsbedingungen sind mir bekannt.

\_\_\_\_\_, den \_\_\_\_\_  
(Ort) (Datum) (Unterschrift des Teilnehmers)

## Allgemeine Geschäftsbedingungen zum Lehrgang „SHK-Kundendiensttechniker“

**Achtung:** Vertragspartner des Berufsförderungswerks der Gebäude- und Energietechnikhandwerke e.V. ist grundsätzlich der Teilnehmer, der dies mit seiner Unterschrift auf dem Anmeldeformular zu bestätigen hat. Dies gilt auch, wenn die Rechnungslegung zu Lasten des Arbeitgebers erfolgt.

- Anmeldung:** Die Anmeldung wird auf dem umseitigen Vordruck erbeten. Aus didaktischen Gründen ist die Teilnehmerzahl der Lehrgänge begrenzt. Teilnehmeranmeldungen werden in der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt.
- Teilnahmegebühr:** Nach Eingang Ihrer vollständigen Unterlagen und Vorliegen der Zulassungsvoraussetzungen erhalten Sie die Zulassungsbestätigung. Die Rechnung wird in der Regel ca. 3 Wochen vor Beginn der Weiterbildungsmaßnahme übermittelt. Diese ist vor Beginn der Weiterbildungsmaßnahme zu zahlen.
- Absage des Veranstalters:** Bei ungenügender Beteiligung oder aus anderen vom Berufsförderungswerk nicht zu vertretenden Gründen (z. B. Erkrankung von Dozenten) hat das Berufsförderungswerk das Recht, den Lehrgang kurzfristig (spätestens 10 Tage vor seinem Beginn) abzusagen oder zeitlich zu verschieben.  
Wird der Lehrgang abgesagt, werden Sie direkt von der Bildungsstätte benachrichtigt. Ihre bereits bezahlte Teilnahmegebühr erhalten Sie unaufgefordert zurück; weitere Ansprüche können nicht anerkannt werden.  
Bei einer zeitlichen Verschiebung des Lehrgangs wird Ihnen ein neuer Termin umgehend mitgeteilt. Beträgt diese Verschiebung mehr als vier Wochen, kann der Teilnehmer kostenlos vom Vertrag zu- rücktreten.
- Absage des Teilnehmers:** Der Rücktritt von der Teilnahme am Lehrgang (Abmeldung) **muss schriftlich** mitgeteilt werden. Für die Fristberechnung gilt der Tag des Zugangs Ihrer Abmeldung beim Berufsförderungswerk.  
  
Bei einer spätestens **14** Tage vor Beginn des Lehrgangs erklärten Abmeldung ist eine Stornogebühr von **102,- €** zzgl. Mehrwertsteuer zu zahlen.  
  
Bei Abmeldung in der Zeit vom **13. Tag bis zum 2. Tag** vor Beginn des Lehrgangs ist eine Stornogebühr von **256,- €** zzgl. Mehrwertsteuer zu zahlen.  
  
Erfolgt die Abmeldung **später als 2 Tage** vor Beginn des Lehrgangs, so ist die **gesamte Lehrgangsg Gebühr** zu zahlen.  
  
Dem Teilnehmer steht die Möglichkeit eines geringeren Schadensnachweises offen.  
  
Die ordentliche Kündigung ist ausgeschlossen. Soweit der Teilnehmer eine Ersatzperson benennt, muss auch diese Ersatzperson die Zulassungsvoraussetzungen erfüllen und die Zahlungsverpflichtung übernehmen.
- Haftung:** Für unmittelbare Schäden, welche das Berufsförderungswerk zu vertreten hat, haftet es, unabhängig aus welchem Rechtsgrund, nur insoweit, als ihm Vorsatz und/oder grobe Fahrlässigkeit nach- gewiesen wird. Eine Haftung für mittelbare Personen-, Sach- und Vermögensschäden sowie für Folgeschäden ist - soweit gesetzlich zulässig - ausgeschlossen.
- Urheberrecht:** Es wird schon hier darauf hingewiesen, dass das Urheberrecht bzw. ausschließliche Nutzungsrecht an den im Lehrgang ausgeteilten Unterlagen beim ZVSHK liegt. Diese Unterlagen dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung des ZVSHK weder vervielfältigt oder verbreitet noch zu Vortrags- oder Vorführungszwecken benutzt werden.
- Datenerfassung:** Hiermit unterrichten wir Sie, dass wir Ihren Namen und Anschrift in einer Datei speichern und in automatischen Verfahren bearbeiten.
- Rechnungslegung:** **Sofern die Rechnungslegung zu Lasten des Arbeitgebers erfolgt, empfehlen wir den Abschluss eines Weiterbildungsvertrags.**