

Workshopreihe Service Engineering
Abschlussworkshop III am 21.04.2005

Fortbildung im Handwerk und Qualifizierung zum Service Engineering

Dipl.-Soziologe Wolfgang Gebhardt,
Leiter der Akademie des Handwerks der Handwerkskammer Rhein-Main

Lassen Sie mich kurz vorab den Aufgabenbereich und die Aktivitäten der Akademie des Handwerks in Frankfurt a.M. im Bereich der Fortbildung darstellen, die sich mehr oder weniger bei fast allen der 55 deutschen Handwerkskammern wiederfinden lassen, wenn auch die institutionelle Einbindung oder der Umfang der Dienstleistung "Fort- und Weiterbildungsangebot für die Mitgliedsbetriebe und deren Mitarbeiter/innen im Kammerbezirk " zwischen den einzelnen Kammern stark variieren kann.

Der Bezirk der HWK R-M mit seinen 8 Kreishandwerkerschaften und seinen 25.500 Betrieben umfasst den größten Teil des Ballungsraumes Rhein-Main mit den Großstädten Frankfurt a.M., Darmstadt und Offenbach, aber auch strukturschwächere Gebiete wie den Odenwaldkreis (siehe Folie).

Der Zuwachs von mehr als 1.500 neuen Betrieben seit Anfang 2004 ist vornehmlich auf die Gründung von Kleinstbetriebe in handwerksähnlichen Gewerken oder in den neuen zulassungsfreien Gewerken zurückzuführen, in denen kein Meisterbrief mehr Voraussetzung für die Zulassung ist mit den Folgen, die z.Z. auch von den Medien verstärkt wahrgenommen werden (Stichwort: polnische Fliesenleger).

Aufgrund der großen Fläche ist das Fort- und Weiterbildungsangebot – soweit es nicht werkstatt- und maschinengebunden ist – möglichst dezentral strukturiert, so dass die Wege und Anfahrtszeiten zu den Schulungsorten so kurz wie möglich gehalten werden können. D.h. neben 2 großen Berufsbildungs- und Technologiezentren, in denen auch die Akademie des Handwerks ihre Verwaltungs- und Schulungseinrichtungen hat, werden Räumlichkeiten bei Kreishandwerkerschaften oder auch Berufsschulen für Veranstaltungen genutzt.

Das Fort- und Weiterbildungsangebot der Akademie des Handwerks zielt auf die Qualifizierung von Unternehmer/innen, arbeitende Unternehmerfrauen und Führungskräfte im regionalen Handwerk.

D.h. wir decken nur ein Segment des Fortbildungsangebotes ab, das im Handwerk noch immer von der Qualifikation zum Handwerksmeister dominiert ist. Trotz der Änderungen in der Handwerksordnung können immer noch in 94 Berufen Meisterprüfungen abgelegt werden (Folie Handwerksberufe der Anlage A und B1).

Die Qualifikation zum Meister – und darauf ist das Handwerk ja auch immer noch stolz – vermittelt die Fachkompetenz in Theorie und Praxis in dem jeweiligen Gewerk, ergänzt mit notwendigen kaufmännischen, rechtlichen und pädagogischen Qualifikationen, denn der selbständige Handwerker will und muß seinen Betrieb – und das ist immer ein Klein- und Mittelbetrieb – erfolgreich am Markt etablieren und zum Erfolg führen.

Doch dies ist nicht erst in den letzten Jahren schwieriger geworden und die Anforderungen an den handwerklichen Unternehmer bzw. Unternehmerin, sich weitere fundierte und praxisorientierte betriebswirtschaftliche Kenntnisse anzueignen, sind entsprechend gestiegen. Der Bedarf an diesen Kenntnissen war bereits vor Jahrzehnten absehbar und so wurden schon zu Beginn der 80er Jahre die ersten Aufbau-Lehrgänge für Meister konzipiert und durchgeführt :

die Fortbildung zum Betriebswirt / zur Betriebswirt/in des Handwerks, heute Betriebswirt/in (HWK).

Eine Fortbildung, die zunächst nur zögerlich vom Handwerk angenommen wurde und erst in den 90er Jahren verstärkt nachgefragt wurde, als immer mehr junge Handwerksmeister erkannten, daß die in der Meisterschule vermittelten betriebswirtschaftlichen Kenntnisse heute nicht mehr für eine moderne, erfolgreiche Unternehmensführung ausreichend waren und sind.

Heute ist diese Fortbildung die zweithäufigste Weiterbildung im Handwerk überhaupt und es gibt kaum eine Handwerkskammer, die diese Fortbildung nicht anbietet !

Auch für die Akademie des Handwerks ist die Durchführung dieser Lehrgänge immer noch der Schwerpunkt ihres Fortbildungsangebots, auch wenn wir eine breite Palette von Tages- und Wochenendseminaren zu allen Themen der Unternehmensführung, Finanzierung, Kalkulation, Recht, Marketing, Mitarbeiterführung, Persönlichkeitstraining, EDV u.a.m. anbieten.

Viele Faktoren haben diesen außergewöhnlichen Erfolg bewirkt und damit möchte ich auch den Bogen schlagen zu den Diskussionen und Ergebnissen zum Thema Weiterbildung in "Service-Engineering" bei ihrem letzten Workshop.

Bei der Entwicklung eines Weiterbildungsangebotes für Inhaber und Führungskräfte in Klein- und Mittelbetriebe sollten die Faktoren berücksichtigt werden, die bereits bei der Fortbildung Betriebswirt/in (HWK) zum Erfolg führten:

1. Einheitlicher Rahmenlehrplan:

Ein einheitlicher Rahmenlehrplan wurde vom Zentralverband des Handwerks in den 80er Jahren in Auftrag gegeben und als Empfehlung an alle Handwerkskammern und auch Fachverbände weitergegeben. D.h. in den Lehrgängen wird bundesweit eine vergleichbare Qualifikation vermittelt und geprüft.

Hilfreich bei der Durchsetzung des sonst sehr heterogenen Handwerks war zweifelsohne die finanzielle Förderung der nach diesem Rahmenlehrplan durchgeführten Veranstaltungen durch den Wirtschaftsminister.

2. Begleitforschung und Einrichtung einer Leitstelle

Eine begleitende Forschung kann in der Regel nicht durch die Handwerkskammern selbst geleistet werden. Durch die Beauftragung eines Handwerksinstituts – hier des ITB in Karlsruhe – mit der Evaluation des Bildungsangebotes, der ständigen Aktualisierung und Überarbeitung des Rahmenlehrplans, der Mitarbeit in Prüfungsausschüssen usw. konnte ein attraktives bundesweites Angebot entwickelt und am Markt positioniert werden.

3. Anerkannte Qualifikation durch Prüfungsabschluß

Für die meisten unserer Lehrgangsteilnehmer ist der Erwerb einer durch Prüfung nachgewiesenen anerkannten Qualifikation das zentrale Entscheidungskriterium für eine Fortbildung, sei es als Nachweis des persönlichen Erfolgs oder von Seiten des Arbeitsmarktes als Nachweis einer erworbenen Qualifikation.

Das Problem hinsichtlich einer Fortbildungsprüfung zum 'Service-Engineer' (?) ist der langwierige Prozeß der Verabschiedung einer neuen Prüfungsordnung, der eine Abstimmung zwischen den Tarifpartnern erfordert.

4. Praxisbezug KMU

- Die Lehrgangsinhalte müssen sich an den Vorkenntnissen der potentiellen Kunden (Meister) orientieren und Bezug nehmen auf deren Arbeitsalltag.
- Die eingesetzten Dozenten müssen Erfahrungen in der Arbeit mit KMU haben (Beratung o.a.).
- Die eingesetzten Schulungsunterlagen müssen über diesen Praxisbezug verfügen und für die Zielgruppe verständlich sein.

5. Modularisierung der Weiterbildung:

Von großem Vorteil war die Modularisierung des Rahmenlehrplans auf jetzt 24 Bausteine von jeweils 2tägiger Dauer mit der Möglichkeit zur Ergänzung mit Vor- oder Nachbereitungsmodulen (Folie Rahmenlehrplan).

Dies ermöglicht gerade selbständigen Handwerkern - die häufig Probleme mit verfügbarer Zeit für eigene Weiterbildung aufgrund betrieblicher Anforderungen haben - die zeitliche Unterbrechung des Lehrgangs oder das Nachholen einzelner Module zu einem anderen Zeitpunkt und/oder an einem anderen Ort.

6. Flexible Lehrgangszeiten:

Die Modularisierung erleichtert eine Flexibilisierung der Unterrichtszeiten. Die Akademie des Handwerks bietet z.Z. 4 Zeitmodelle zur Auswahl an, die bei Bedarf miteinander kombiniert werden können.

Gerade für Berufstätige muß eine berufsbegleitende Lehrgangsform angeboten werden. Wir haben unseren Angebotsschwerpunkt auf das Wochenende ab freitags 13:30 Uhr und bei neuen Lehrgängen sogar auf 16:00 Uhr gelegt. Aber die Grenzen der Arbeitszeiten weichen immer stärker auf: Dienstleister werden zunehmend auch am Wochenende gefordert (wie die Lebensmittel- und Gesundheitsgewerke schon immer), so daß neue Lehrgangszeiten gefordert sind (Tageskurse zu Wochenbeginn oder Abendkurse) und ich bin sicher, daß ich auch noch die Einbeziehung des Sonntags als Unterrichtstag erleben werde.

Darüber hinaus führen wir auch Vollzeitkurse für die berufliche Umorientierung und zunehmend auch für arbeitslose Jungmeister an.

7. Lehrgangsform:

Wir bieten unsere Fortbildung weiterhin in Form der klassischen Präsenzveranstaltung mit geschlossenen Nutzergruppen an. Selbstlernen individuell oder in Arbeitsgruppen dient eher der Nachbereitung und Vertiefung des Lernstoffes.

Zunehmend werden neben den klassischen Printsripten aber auch digitale Datenträger für Übungsaufgaben eingesetzt und seit Neuestem auch eine Lernplattform verbunden mit einem Chatroom im Internet, die uns und den Kursteilnehmern vom ITB zur Verfügung gestellt wird (<http://akademie.itb.de>).

Weitere Lehrgangsformen wurden auf dem 2. Workshop besprochen, sind aber im Handwerk von geringerer Bedeutung:

Reines E-Learning oder 'Blended Learning' mit einem hohen Anteil an E-Learning ist von unserer Zielgruppe zur Zeit (noch) nicht gefragt. Teure Modellvorhaben hierzu brachten in den letzten Jahren nicht den gewünschten Erfolg. Gerade bei Themen, in denen eine persönliche Interaktion und Kommunikation gefordert ist und trainiert werden soll, hat diese Lernform Nachteile.

Für das Angebot von Inhouse-Schulungen im Unternehmensführungsbereich sind unsere Betriebe in der Regel zu klein. Oft ist das Management auf eine Person, den Meister, konzentriert.

Ebenso ist 'Learning-on-the-job' in diesem Bereich nicht möglich, denn es fehlen ja gerade die Kenntnisse, die zu vermitteln sind.

8. Lehrgangsumfang:

Gerade bei Berufstätigen gilt: der Erwerb einer Zusatzqualifikation muß in einem überschaubaren Zeitraum erworben werden. Mit seinen 500 UE ist der Lehrgang schon einer der umfangreicheren Fortbildungen im Handwerk. Der Umfang wird (noch) akzeptiert, weil die Mehrzahl der Handwerkskammern an dem Rahmenlehrplan festhält. Aber Versuche, neue Kunden durch Verkürzung der Lehrgangszeiten (bei geringeren Lehrgangskosten) zu gewinnen gibt es schon; denn den meisten Interessenten fehlt sowohl Zeit als auch das Verständnis für eine breitere Grundlagenbildung.

9. Lehrgangskosten:

Nach unseren Kenntnissen ist das Kostenargument (Lehrgangsgebühren) nicht das entscheidende Kriterium bei der Entscheidung für eine Fortbildung, wohl aber bei der Auswahl zwischen Anbietern gleichen Zuschnitts.

10. Nutzen für Mitarbeiter und Betriebe:

Das Wichtigste ist aber die Erkennbarkeit eines Nutzen für die Teilnehmer/innen bzw. entsendenden Firmen. In der Regel bezahlen unsere Teilnehmer ihre Fortbildung aus eigener Tasche, z.T. werden sie auch betrieblich gefördert (insbes. im elterlichen Betrieb). Bei einem etablierten Lehrgang wie den Betriebswirt (HWK) mit über 2.500 Absolventen allein in unserem Kammerbezirk gewinnen wir viele Teilnehmer über das Empfehlungs-marketing und Direktwerbung.

Bei einem neuen Fortbildungsangebot ist dies schwieriger: hier muß für die potentiellen Kunden ein zusätzlicher Nutzen erkennbar sein, in Worten: was kann ich mit dieser Qualifikation anfangen, was bringt es mir oder dem Betrieb?

Die Erfahrungen, die wir in mehr als 20 Jahren mit der Durchführung der Lehrgänge Betriebswirt/in (HWK) gewonnen haben, fließen in die Konzeptionierung und Durchführung inzwischen aller Fortbildungsangebote in Lehrgangsform auf Seiten der HWK ein, sei es 'Fachkaufmann/frau für Handwerkswirtschaft', 'Fachwirtin für kaufmännische Betriebsführung im Handwerk', und 'Fachwirt/in für Gebäudemanagement (HWK)'.

Gerade das letztgenannte Bildungsangebot haben wir in diesem Jahr erstmals angeboten und eine überraschend hohe Nachfrage verzeichnen können. Für die Teilnehmer/innen aus dem selbständigen Handwerk stand der Erwerb einer zusätzlichen Qualifikation im Vordergrund, der den Aufbau eines 2. Standbeins neben dem praktizierten Gewerk (Gebäudereiniger, Maler, SHK) ermöglicht, um eine umfangreichere Dienstleistung aus einer Hand anbieten zu können.

Für die Teilnehmer/innen aus dem industriellen Sektor - die fast alle bereits im Bereich Facility Management tätig sind - ist dagegen der Erwerb einer anerkannten Qualifikation von größerer Bedeutung.

D.h. für die Teilnehmer/innen und entsendende Firmen war der Nutzen dieser Fortbildung klar erkennbar.

Dienstleistung im Handwerk

Das Angebot an Dienstleistungen war schon immer integraler Bestandteil des handwerklichen Leistungsspektrums. Man denke nur an den Bäcker, der nicht nur eine Sache (Brot) produziert, sondern auch Dienstleistung in Form von Beratung im Kundenkontakt, weitere Produkte oder gar einen Kaffee-Ausschank anbietet.

Dienstleistung wurde in den letzten Jahren in der Regel mit 'Kundenorientierung' gleichgesetzt. Auch in unserem Schulungsangebot taucht dieser Begriff verstärkt auf in Seminaren wie

- "Exzellente Kundenberatung"
- "So binden Sie Ihre Kunden" usw.
- "Der Mitarbeiter beim Kunden: gutes Auftreten ist Firmenwerbung"

denn viele Handwerker sehen sich mit einem Käufermarkt konfrontiert, in dem die Kunden anspruchsvoller geworden sind (oder eben anspruchslos nur auf "Schnäppchen" aus sind).

Die Dienstleistungserbringung wird hierbei jedoch nicht als eigenständiges, planbares, kalkulierbares und gewinnbringendes Angebot verstanden, sondern meist als kostenlose Zusatzleistung, um Kunden zufrieden zu stellen.

Die Verbesserung der Dienstleistungskompetenz ist daher ein wichtiger Baustein in einer zukunftsfähigen Gewinnstrategie von KMU. D.h. :

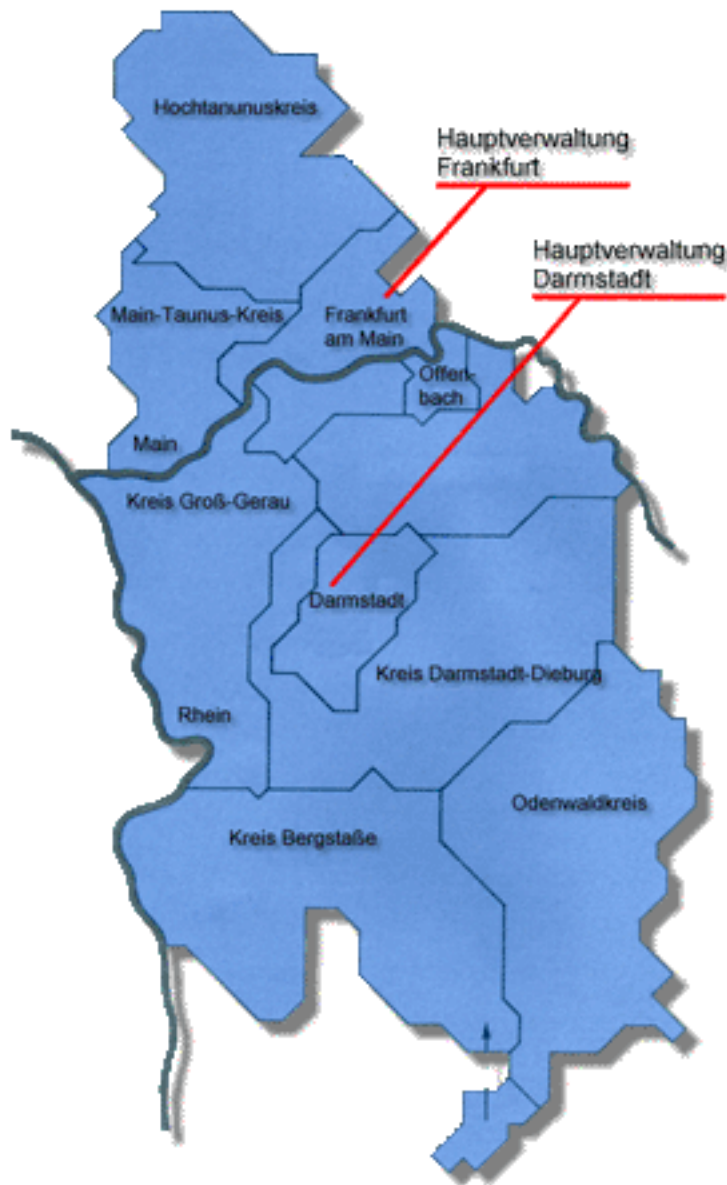
Dienstleistungen müssen auch als Leistungen sichtbar gemacht werden, Nutzen und Wert von klar gestalteten Dienstleistungen müssen vermittelt werden, nur dann sind die Voraussetzungen für eine entsprechende Zahlungsbereitschaft der Kunden geschaffen.

Was bislang fehlt ist eine Fortbildung zur systematischen und professionellen Dienstleistungsentwicklung, die dankenswerter Weise von dieser Workshopreihe aufgegriffen wurde.

Wie ein Fortbildungsangebot für unsere Zielgruppe skizziert sein muß, habe ich entlang der 10 Faktoren erläutert. Neue Lehrgangskonzepte und Lehrgangsunterlagen kann eine Einrichtung wie die Akademie des Handwerks nur im Verbund mit den wissenschaftlichen Instituten des Handwerks wie dem ITB entwickeln und umsetzen.

Selbst bei der Umsetzung sollten wir in Erwägung ziehen, daß eine überregional angebotene Fortbildung die Chancen auf eine ausreichend große Teilnehmergruppe erhöht. Wir mußten bereits vor ca. 5 Jahren erfahren, daß trotz einer von der Wirtschaftsförderung Frankfurt zu dem Thema Kundenorientierung durchgeführten Markterhebung bei KMU, dem Einsatz von Betriebsberatern, der Subventionierung der Fortbildungsveranstaltungen für Betriebsinhaber und getrennt davon für deren Mitarbeiter nur mit bescheidenen Zahlen aufwarten konnten.

Ich danke Ihnen für Ihre Aufmerksamkeit.





MERKBLATT

Novellierung der Handwerksordnung 2003

I. Neue Anlage A der Handwerksordnung

Der Bundestag hat am 19.12.2003 die Änderung der Handwerksordnung beschlossen. In der neuen Anlage A der Handwerksordnung, die zum 1. Januar 2004 in Kraft tritt, verbleiben nur noch 41 der bisher 94 Handwerksberufe. Die Einteilung der Anlage A in 7 Gewerbegruppen entfällt. Nachstehend die aktuelle Auflistung derjenigen Handwerke, für die nach wie vor der Meisterbrief erforderlich ist.

1. **Maurer- und Betonbauer**
2. **Ofen- und Luftheizungsbauer**
3. **Zimmerer**
4. **Dachdecker**
5. **Straßenbauer**
6. **Wärme-, Kälte-, und Schallschutzisolierer**
7. **Brunnenbauer**
8. **Steinmetzen und Steinbildhauer**
9. **Stukkateure**
10. **Maler und Lackierer**
11. **Gerüstbauer**
12. **Schornsteinfeger**
13. **Metallbauer**
14. **Chirurgiemechaniker**
15. **Karosserie- und Fahrzeugbauer**
16. **Feinwerkmechaniker**
17. **Zweiradmechaniker**
18. **Kälteanlagenbauer**
19. **Informationstechniker**
20. **Kraftfahrzeugtechniker**
21. **Landmaschinenmechaniker**
22. **Büchsenmacher**
23. **Klempner**
24. **Installateur und Heizungsbauer**
25. **Elektrotechniker**
26. **Elektromaschinenbauer**
27. **Tischler**
28. **Boots- und Schiffbauer**
29. **Seiler**
30. **Bäcker**
31. **Konditoren**
32. **Fleischer**
33. **Augenoptiker**
34. **Hörgeräteakustiker**
35. **Orthopädietechniker**
36. **Orthopädienschuhmacher**
37. **Zahntechniker**
38. **Friseure**
39. **Glaser**
40. **Glasbläser und Glasapparatebauer**
41. **Vulkaniseure und Reifenmechaniker**



MERKBLATT

Novellierung der Handwerksordnung 2003

II. Neue Anlage B der Handwerksordnung

Der Bundestag hat am 19.12.2003 mit Zustimmung des Bundesrates die Änderung der Handwerksordnung beschlossen, die zum 1. Januar 2004 in Kraft getreten ist. Die Anlage B ist neu strukturiert und geteilt. Die neue Anlage B nimmt in Abschnitt 1 unter dem Begriff „zulassungsfreie Handwerke“ diejenigen bisherigen 53 Handwerke der Anlage A auf, die zukünftig keinen Meisterbrief mehr für die Selbständigkeit erfordern. In diesem Bereich gilt jedoch der Meisterbrief als freiwilliges Qualitätssiegel. Die Förderinstrumente zur Ablegung der Meisterprüfung gelten für die Bereiche der Anlage A und Anlage B 1 gleichermaßen. In Abschnitt 2 der neuen Anlage B sind die 57 handwerksähnlichen Gewerbe aufgeführt. Nachstehend die Auflistung der neuen Anlage B.

Abschnitt 1: Zulassungsfreie Handwerke

- | | |
|---|---|
| 1. Fliesen-, Platten- und Mosaikleger | 27. Raumausstatter |
| 2. Betonstein- und Terrazzohersteller | 28. Müller |
| 3. Estrichleger | 29. Brauer und Mälzer |
| 4. Behälter- und Apparatebauer | 30. Weinküfer |
| 5. Uhrmacher | 31. Textilreiniger |
| 6. Graveure | 32. Wachszieher |
| 7. Metallbildner | 33. Gebäudereiniger |
| 8. Galvaniseure | 34. Glasveredler |
| 9. Metall- und Glockengießer | 35. Feinoptiker |
| 10. Schneidwerkzeugmechaniker | 36. Glas- und Porzellanmaler |
| 11. Gold- und Silberschmiede | 37. Edelsteinschleifer und -graveure |
| 12. Parkettleger | 38. Fotografen |
| 13. Rolladen- und Jalousiebauer | 39. Buchbinder |
| 14. Modellbauer | 40. Buchdrucker: Schriftsetzer;
Drucker |
| 15. Drechsler (Elfenbeinschnitzer)
und Holzspielzeugmacher | 41. Siebdrucker |
| 16. Holzbildhauer | 42. Flexografen |
| 17. Böttcher | 43. Keramiker |
| 18. Korbmacher | 44. Orgel- und Harmoniumbauer |
| 19. Damen- und Herrenschneider | 45. Klavier- und Cembalobauer |
| 20. Sticker | 46. Handzuginstrumentenmacher |
| 21. Modisten | 47. Geigenbauer |
| 22. Weber | 48. Bogenmacher |
| 23. Segelmacher | 49. Metallblasinstrumentenmacher |
| 24. Kürschner | 50. Holzblasinstrumentenmacher |
| 25. Schuhmacher | 51. Zupfinstrumentenmacher |
| 26. Sattler und Feintäschner | 52. Vergolder |
| | 53. Schilder- und
Lichtreklamehersteller |



II. Neue Anlage B der Handwerksordnung

Abschnitt 2: Handwerksähnliche Gewerbe

1. Eisenflechter
2. Bautrocknungsgewerbe
3. Bodenleger
4. Asphaltierer (ohne Straßenbau)
5. Fuger (im Hochbau)
6. Holz- und Bautenschutzgewerbe
(Mauerschutz und Holzimprägnierung in Gebäuden)
7. Rammgewerbe
(Einrammen von Pfählen im Wasserbau)
8. Betonbohrer und -schneider
9. Theater- und Ausstattungsmaler
10. Herstellung von Drahtgestellen für
Dekorationszwecke in Sonderanfertigung
11. Metallschleifer und Metallpolierer
12. Metallsägen-Schärfer
13. Tankschutzbetriebe
(Korrosionsschutz von Öltanks für
Feuerungsanlagen ohne chemische Verfahren)
14. Fahrzeugverwerter
15. Rohr- und Kanalreiniger
16. Kabelverleger im Hochbau
(ohne Anschlussarbeiten)
17. Holzschuhmacher
18. Holzblockmacher
19. Daubenhauer
20. Holz-Leitermacher (Sonderanfertigung)
21. Muldenhauer
22. Holzreifenmacher
23. Holzschindelmacher
24. Einbau von genormten Baufertigteilen
(z.B. Fenster, Türen, Zargen, Regale)
25. Bürsten- und Pinselmacher
26. Bügelanstalten für Herren-Oberbekleidung
27. Dekorationsnäher (ohne Schaufensterdekoration)
28. Fleckteppichhersteller
29. Klöppler
30. Theaterkostümnäher
31. Plisseebrenner
32. Posamentierer
33. Stoffmaler
34. Stricker
35. Textil-Handdrucker
36. Kunststopfer
37. Änderungsschneider
38. Handschuhmacher
39. Ausführung einfacher Schuhreparaturen
40. Gerber
41. Innerei-Fleischer (Kuttler)
42. Speiseeishersteller
(mit Vertrieb von Speiseeis mit üblichem Zubehör)
43. Fleischzerleger, Ausbeiner
44. Appreteure, Dekateure
45. Schnellreiniger
46. Teppichreiniger
47. Getränkeleitungsreiniger
48. Kosmetiker
49. Maskenbildner
50. Bestattungsgewerbe
51. Lampenschirmhersteller (Sonderanfertigung)
52. Klavierstimmer
53. Theaterplastiker
54. Requisiteure
55. Schirmmacher
56. Steindrucker
57. Schlagzeugmacher