

Lösungen aus IKZ-PRAXIS 9/2017:

ABC des Verhaltens

Aufgabe 1

Zitat aus dem Artikel: „Im harten Wettbewerb ist für jede Firma der Service besonders wichtig. Gerade die kleineren Firmen können sich durch professionelles Auftreten des Monteurs im Markt behaupten.“

Welche Aussage(n) sind in Bezug auf eine professionelle Auftragsabwicklung richtig?

Radiohören bei der Bearbeitung von Kundenaufträgen in dessen Wohnung ist nur mittels Headset professionell, um den Kunden nicht zu stören.

Zu einem professionellen Auftreten gegenüber dem Kunden ist es wichtig, den Namen des Kunden zu kennen und möglichst korrekt, auch mit Namenszusätzen, auszusprechen.

Verspätungen brauchen nicht unbedingt per Telefonat angekündigt werden. Wichtig ist, dass man am ausgemachten Tag auch erscheint.

Aufgabe 2

Zitat aus dem Artikel: „Gelegentlich haben Kunden noch zusätzliche Wünsche, die nicht vereinbart waren.“

Welche Aussage(n) treffen zu?

Zusätzliche Arbeiten sind grundsätzlich anzunehmen, da man einen Werkvertrag abgeschlossen hat. Ggf. sind Subunternehmer zu beschäftigen, die diese Arbeiten ausführen werden.

Für zusätzliche Arbeiten sollte grundsätzlich vor Ausführung ein Angebot abgegeben werden.

Bei der Ausführung der Arbeiten sollte man als Auszubildender grundsätzlich nicht auf Kundenfragen reagieren, sondern auf den Chef verweisen, der dann die Fragen klärt.

Da geht noch 'was

Aufgabe 3

Zitat aus dem Artikel: „Wie effizient eine Wärmepumpe arbeitet, hängt stärker von den Rahmenbedingungen ab als bei anderen Heizsystemen.“

Welche Aussage(n) treffen zu?

Ein COP von 4,0 besagt, dass das Vierfache der eingesetzten Antriebsleistung als nutzbare Wärmeleistung zur Verfügung steht.

Vom COP kann nicht auf die JAZ geschlossen werden, da der COP nur für die Wärmepumpe allein gilt und die JAZ aber auf die gesamte Hausheizung abgibt.

Angaben zum COP ohne Betriebspunkte und Norm sind nicht brauchbar.

Aufgabe 4

Zitat aus dem Artikel: „Individuelle Faktoren wie die Planung und Installation wirken sich demnach in starkem Maß auf die Energieeffizienz aus. Entsprechend groß ist das mögliche Optimierungspotenzial.“

Welche Aussage(n) treffen zu?

Je kleiner der Temperaturhub, umso effizienter arbeitet die Wärmepumpe.

Wasser/Wasser-Wärmepumpen bieten durch die relativ konstanten Temperaturen des Grundwassers um die 7 bis 12°C im Winter ungünstige Voraussetzungen für einen effizienten Betrieb bei Außen-Temperaturen über 12°C.

Luft/Wasser-Wärmepumpen arbeiten während der Heizperiode am effektivsten, da die Wärmequelle Außenluft dann am kältesten und damit nahe am Effektivpunkt ist.

Für die Zukunft gerüstet

Aufgabe 5

Zitat aus dem Artikel: „Vorausschauende Planung im Bad sorgt für Bewegungsfreiraum im Alter.“

Welche Aussage(n) treffen zu?

Barrierefreie Wohnungen und Bäder sind nach DIN 18040 zu gestalten.

Es sollten stufenlos begehbare und befahrbare Duschen geplant werden, da das Besteigen von Badewannen im Alter häufig nicht mehr möglich ist.

Für eine optimale Hygiene im Alter sind Badewannen immer noch die beste Wahl und nach DIN 18040 vorgeschrieben.

Aufgabe 6

Zitat aus dem Artikel: „Bereits bei kleineren Einschränkungen kann der Toiletengang mühsam werden.“

Welche Aussage(n) treffen zu?

Toiletten sollten mit einem Duschstab ausgerüstet werden. Dieser erfüllt die Funktion eines Bidets.

Bei Personen mit Gehhilfen oder blinden Menschen beträgt der Bewegungsradius 1,20 m x 1,20 m und bei Rollstuhlfahrern 1,50 m x 1,50 m. Dies ist vor der Toilette als Bewegungsfläche zu berücksichtigen.

Die Sitzhöhe des WCs ist entscheidend. Mindestens 5 cm tiefer sitzen ermöglicht ein einfacheres Aufstehen als bei einem höheren WC-Sitz.

Für Azubis im 1. Lehrjahr

$$m = \Delta h \cdot 100 \% / l$$

$$m = \text{Steigung in } \%$$

$$\Delta h = \text{Höhenunterschied in cm}$$

$$l = \text{Länge des Rohres}$$

$$\Delta h = 30 \text{ cm} - 15 \text{ cm}$$

$$\Delta h = 15 \text{ cm} = 0,15 \text{ m}$$

$$m = \Delta h \cdot 100 \% / l$$

$$m = 0,15 \text{ m} \cdot 100 \% / 37 \text{ m}$$

$$m = 0,41 \%$$