

## **Kwalifikacja: mechatronik chłodnictwa**

*Ważna jest wiedza techniczna, ale również kompetencje społeczne. Awaryjność takiego sprzętu to sytuacje, związane ze stratami – klient potrafi obciążyć gniewem serwisanta. Ale serwisant musi to wytrzymać.*

**Mówi: Adam Horczak , kierownik działu chłodnictwa w ES System K Spółka z o.o.**

### **– To tak się teraz nazywa fachowiec od naprawy lodówek?**

– Niezupełnie. Bo nie chodzi o sprzęt AGD, czyli o lodówki używane w gospodarstwie domowym. Ale o serwis chłodziarek, lodówek i urządzeń klimatyzacji dużych, używanych w gastronomii, czy w handlu spożywczym. W zasadzie kwalifikacje potrzebne są podobne, tyle że inna jest kategoria urządzeń i odbiorców.

### **– Dlaczego, taki sprzęt nie działa podobnie?**

– Nie chodzi o sposób działania. Po prostu producenci AGD mają własne, rozbudowane sieci serwisowe. Sami dbają o przygotowanie swoich serwisantów, na własnym sprzęcie. Czynności się pokrywają oczywiście, ale przy AGD nie jest potrzebna wiedza z zakresu chłodnictwa, żeby sprzęt naprawić. Tam działają podzespoły, chłodnictwo jest bardzo uproszczone w sensie obsługi serwisowej. Małe sprzęty serwisują elektromechanicy, a nie specjaliści z chłodnictwa. Porównałbym to do warsztatów mechanicznych – większość świadczy usługi z oczyszczania i serwisu klimatyzacji samochodowych. Fachowcy mają tylko instruktażową znajomość, jak obsługiwać konkretną maszynę. Tymczasem mój zakład jest producentem dużych urządzeń chłodniczych: lodówki, ale duże jak np. w supermarketach. Naszą inicjatywą było, żeby opracować kwalifikację dla serwisantów takich właśnie urządzeń. A kwalifikacja została jeszcze rozszerzona o klimatyzatory – też te, które są wykorzystywane w gastronomii i handlu spożywczym.

### **– Brakuje takich serwisantów?**

– **Brakuje**, a rynek się rozwija. Wchodzą nowości, zmienia się technologia, zmieniają komponenty. Serwis wymaga bieżącej wiedzy, z teoretyczną podbudową. Instytucji kształcących jest niewiele i często się kończy przygotowaniem teoretycznym wyłącznie, bez praktyki. Bo do tej potrzebne jest zaplecze laboratoryjno-techniczne, którego szkołom brakuje. Od kilkunastu lat nie udało się znaleźć pracowników, którzy przyszliby z gotowym przygotowaniem zawodowym. A jeśli już mają wykształcenie pokrewne, to bez praktyki.

### **– Praktyka ważniejsza, czy teoria?**

– Teoria jest potrzebna, żeby nie było pytań: a skąd, dlaczego, ja tego nie rozumiem. Chodzi o minimum teoretyczne. Może to być absolwent szkół ze specjalnością czy kierunkiem chłodnictwo albo klimatyzacja. Ale nie ograniczamy dostępu do ludzi tylko tak wykształconych. Mogą być: elektrycy, monterzy elektroniki, elektromechanicy, mechanicy, czy mechanicy precyzyjni.

### **– Jakie umiejętności są potrzebni?**

– To musi pracownik samodzielny, powinien umieć podejmować decyzje. Na razie mamy niedobór takich fachowców. Gdyby się udało ten program wdrożyć i byłiby zainteresowani, można by przy większych realizacjach myśleć o zespołach serwisantów. Teraz najczęściej działają w pojedynkę. Potrzebne takim serwisantom są również wysokie kompetencje społeczne: kreatywność, konsekwencja realizacji zadań, umiejętność przewidywania skutków podejmowania zadań. Ważna jest kultura i etyka w kontaktach klientami. To są często sytuacje zaognione, kiedy ktoś wzywa serwis jest często w trudnej sytuacji, podminowany, ma straty w handlu czy produkcji. Czyli mamy sytuację emocjonalnie trudną, a nasz serwisant musi sobie z nią poradzić, musi ją umieć rozładować. Musi wytrzymać ewentualne wybuchy klienta. Serwisant więc musi panować nad emocjami.

**– Jakie wykształcenie jest potrzebne?**

– Średnie techniczne albo średnie ogólne i kursy.