

**Modulübersichtstabelle**

Module und zugehörige Lehrveranstaltungen	Semester	Prüfungsleistungen, -formen	Studentische Arbeitsbelastung (in Zeitstunden)		ECTS-Punkte	Modulbeauftragte
			Kontaktzeit (Lehrveranstaltungsstunden)	Selbststudium (Stunden)		
<b>1. Modul „Servicetechnik und Diagnose“ (Service Technology and Diagnostics)</b>	1	K180+E			12	Honorarprofessor Dipl. Ing. Norbert Grawunder
1. Servicetechnik und zugeordnete Prozesse (Service Technology and dedicated Processes)	1		60	120	6	
2. Diagnose und zugeordnete Prozesse + Labor (Diagnostic and dedicated Processes incl. Laboratory)	1		60	120	6	
<b>2. Modul “Werkstatttechnik und Logistik” „Workshop Technology and Logistics“</b>	1	K 150			9	Prof. Dr.- Ing. Kai Wundram
1. Logistik-/ Ersatzteilmanagement (Logistics and Spare Part Management)	1		60	120	6	
2. Werkstattkonzepte (Concepts of Workshops)	1		30	60	3	
<b>3. Modul „Projektmanagement und Training“ (Project Management and Training)</b>	1	K 120+P			9	Prof. Dr. Mike Hoffmeister
1. Internationales Servicetraining (Global Service Training)	1	K 120	30	60	3	
2. Technisches Projektmanagement Service (Technical Project Management Service)	1		30	60	3	
3. Project I: Interkulturelle Kommunikation (Project I: Intercultural Competence)	1	P	45	45	3	
<b>4. Modul „Technische Produktqualität“ (Technical Product Quality)</b>	2	K 150			9	Prof. Dr.- Ing. Kai Wundram
1. Technische Produktbeobachtung und -optimierung (Technical Product Monitoring and Optimization)	2		60	120	6	
2. Produktbeeinflussung (Product Influencing)	2		30	60	3	

Module und zugehörige Lehrveranstaltungen	Semester	Prüfungsleistungen, -formen	Studentische Arbeitsbelastung (in Zeitstunden)		ECTS-Punkte	Modulbeauftragte
			Kontaktzeit (Lehrveranstaltungsstunden)	Selbststudium (Stunden)		
5. Modul „Management“ (Management)	2	K 180			12	Prof. Dr. Mike Hoffmeister
1. Internationales strategisches Management (International Strategic Management)	2		45	75	4	
2. Qualitätsmanagement (Quality Management)	2		45	75	4	
3. Unternehmensführung (Business Management)	2		45	75	4	
6. Modul „Servicequalität“ (Service Quality)	2	K90+P			9	Prof. Dr.-Ing. Kai Wundram
1. Servicequalität und -organisation (Service Quality and Organization)	2	K90	60	120	6	
2. Project II: Real Case	2	P	30	60	3	
7. Modul „Fahrzeugkommunikation“ (Vehicle Communication Technology)	3	K120+E			6	N.N.
1. Infotainment und Fahrerassistenzsysteme inkl. Telematik (Infotainment, Driver Assistance Systems incl. Telematics)	3		30	60	3	
2. Fahrzeugbussysteme (Automotive Communication Systems)	3		30	60	3	
8. Modul: „Praxisphase mit Master-Thesis (Internship and Master thesis)“	3				24	
Summe					90	

<b>Modulbeschreibungen</b>					
<b>Ostfalia Hochschule für angewandte Wissenschaften</b>					
Studiengang <b>Master Automotive Service Technology and Processes</b>					
<b>Modul 1: Servicetechnik und Diagnose (Service Technology and Diagnostics)</b>					
Semester	Häufigkeit des Angebots	Dauer	Art	ECTS-Punkte	Studentische Arbeitsbelastung
1	jährlich	1 Sem. 8 SWS	Pflicht	12	360 h (120 Kontaktstudium + 240 Selbststudium)
Voraussetzungen für die Teilnahme	Verwendbarkeit	Prüfungsform / Prüfungsdauer	Lehr- und Lernmethoden	Modulverantwortliche(r)	
	ASTP	K180 + E	Vorlesung, Übungen, Labore	Honorarprofessor Dipl. Ing. N. Grawunder	
<b>Qualifikationsziele</b>					
<p>In zwei unterschiedlichen Lehrveranstaltungen (Diagnostic and dedicated Processes incl. Laboratories, Service Technology and dedicated Processes) werden den Studierenden die unterschiedlichen Aufgaben der Servicetechnik vermittelt.</p> <p>In der Lehrveranstaltung „Service Technology and dedicated Processes“ werden die beim Automobilhersteller, beim Importeur und in den Werkstätten verwendeten Methoden, Instrumente und Einflussgrößen erläutert. Die zugehörigen bereichs-, firmen- und länderübergreifenden Prozesse werden dargestellt und das Wirkungsgefüge an Beispielen verständlich gemacht. Nach erfolgreichem Abschluss der Veranstaltung sind die Studenten in der Lage, Servicetechnik und die zugehörigen Prozesse ganzheitlich, im Kontext von Unternehmensstrategie und landesspezifischen Besonderheiten zu bewerten, zu gestalten und umzusetzen. Anstelle von Laboren werden Tagesexkursionen vorgenommen.</p> <p>Ein wesentliches Teilgebiet der Funktions- und Fehleranalyse im Fahrzeug ist die elektronische Fahrzeugdiagnose, die in der Lehrveranstaltung „Diagnostic and dedicated Processes incl. Laboratories“ betrachtet wird. Das (ISO-standardisierte) Kommunikationskonzept zwischen Diagnosetester und Fahrzeug wird eingehend gelehrt, an Beispielen untermauert und im Labor praktisch untersucht. Danach folgt die Einführung in das Konzept der Eigendiagnose von Steuergeräten und die Offboard-Auswertung von Eigendiagnoseergebnissen im Tester. Darüber hinaus wird die Fehlerursachen- und Fehlerort-Findung mit Hilfe intelligenter Suchalgorithmen gelehrt und ebenfalls im Laborversuch untermauert. Die Studierenden sind nach Abschluss der Lehrveranstaltung in der Lage, mit einem technisch fundierten Wissen die Diagnosekommunikation zu interpretieren und Verfahren der Eigendiagnose zu entwerfen.</p>					
<b>Lehrinhalte</b>					
➤ Definition Servicetechnik im Rahmen der strategischen Ausrichtung eines Unternehmens					

- Prozesse der Servicetechnik bei Hersteller, Importeuren und Handel
- Wissensmanagement im weltweiten Verbund
- Elektronische Diagnosemethoden und -verfahren auf Basis internationaler Standards
- Diagnoseobjekte (Gesamtfahrzeug, Fahrzeugsystem, Funktionseinheit, Tauschbare Einheit, Verursacher ; Elektrische und elektronische Komponenten, Einbindung mechanischer und hydraulischer Komponenten)
- Diagnoseprozesse Erstellung (Onboard, Offboard, Schnittstellen, Abnahmeprozesse, weltweite Koordination, alternative Verfahren)
- Entwurf, Gestaltung und Durchführung von Diagnosen im Rahmen von Laborübungen

Literatur:

- After The Sale-„ How to manage product service for customer satisfaction and profit“ Joseph Patton & William H. Bleuel The Solomon Press, 2000, NY USA ISBN: 0-934623-63-5
- Toyota Talent- Developing your people The Toyota Way, Jeffery Liker, Davic Meier, McGraw-Hill, 2007 ISBN:978-0-07-147745-1
- Service Lifecycle Management-Transforming the After Sales Service, Ed Vol ICFAI University Press, Hyderabad, 2006 ISBN: 8-13140-078-6
- Road vehicles – Diagnostic communication, Christoph Marscholik, Peter Subke, Hüthig Verlag 2008, ISBN 978-3-7785-4048-0
- Informationssicherheit in Automobilen, Stefan Goß, Shaker Verlag 2009, ISBN 978-3-8322-8050-5

<b>Lehrveranstaltungen</b>		
<b>Dozent(in)</b>	<b>Titel der Lehrveranstaltung</b>	<b>SWS</b>
Dipl. Ing. M. Poschmann	Servicetechnik und zugeordnete Prozesse (Service Technology and dedicated Processes)	4
Honorarprofessor Dipl. Ing. N. Grawunder	Diagnose und zugeordnete Prozesse, mit Labor (Diagnostic and dedicated Processes incl. Laboratories)	4

<b>Ostfalia Hochschule für angewandte Wissenschaften</b> <b>Studiengang Master Automotive Service Technology and Processes</b>					
<b>Modul 2: Werkstatttechnik und Logistik (Conceptions of Workshops and Logistics)</b>					
Semester	Häufigkeit des Angebots	Dauer	Art	ECTS-Punkte	Studentische Arbeitsbelastung
1	jährlich	1 Semester 6 SWS	Pflicht	9	270 h (90 Kontaktstudium + 180 Selbststudium)
Voraussetzungen für die Teilnahme		Verwendbarkeit	Prüfungsform / Prüfungsdauer	Lehr- und Lernmethoden	Modul-verantwortliche(r)
Berufserfahrung, Kenntnisse der Abläufe in Unternehmen		ASTP	K150	Vorlesung mit integrierten Übungsteilen	Prof. Dr.-Ing. Kai Wundram
<b>Qualifikationsziele</b>					
<p>In der Lehrveranstaltung werden den Studierenden die Funktionen und Wechselwirkungen in Werkstätten und den verschiedenen Ebenen der Vertriebsorganisationen zwischen Hersteller und Importeur aus Sicht der Serviceorganisation vermittelt. Mit dem Fokus einer erfolgreichen Serviceaufgabe aus Sicht des Kunden erhalten die Studenten wesentliche Aufgaben, Funktionen und vorbereitende Tätigkeiten zur Servicebarkeit von Automobilen und deren notwendigen Tools und Werkzeugen vermittelt. Ein Schwerpunkt ist die Fähigkeit zu Service Readiness für neue Produkte und der integrierte Fehlerabstell-Prozess mit Hilfe von Kennzahlen und weiteren Steuerungsgrößen. Auf Basis praxisorientierter Beispiele werden Unternehmensabläufe und Organisationsformen im Autohaus und an der Schnittstelle zum Importeur dargestellt. Die Studierenden können Logistikkenngößen identifizieren, messen und bedarfsgerechte Lösungen benennen. Sie beherrschen das Ersatzteilmanagement mit seiner strategischen Ausrichtung und in seiner praktischen Umsetzung.</p>					
<b>Lehrinhalte</b>					
<p>Definition Servicetechnik und Servicequalität mit Fokus Serviceorganisation, Werkstattorganisation, Werkstattstrukturen und -ausrüstung, Servicekernprozesse und erweiterte Serviceprozesse für besondere Ausgaben, Bestpractice von weltweiten Servicebetrieben unter länderspezifischen kulturellen Verhaltensweisen, IT zur Kommunikation mit Importeur und Hersteller; Dealer-Management- und Werkstattplanungssysteme, Kostenstrukturen von Servicebetrieben, Service Readiness und Fehlerabstellprozesse, Logistikkonzepte, Informationssysteme, TQM, Lean Production am Beispiel Toyota, Ersatzteilmanagement, Steuergeräte-Versionsmanagement.</p> <p>Literatur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <a href="http://eur-lex.europa.eu">http://eur-lex.europa.eu</a></li> <li>➤ DIN EN ISO 9000: 2008</li> </ul>					

- ISO 9000 Quality Management Systems, International Organization for Standardization, 2005
- Ihme, J. Logistik im Automobilbau - Logistikkomponenten und Logistiksysteme im Fahrzeugbau, Carl Hanser Verlag, München (2006)
- After Sales in der Automobilwirtschaft, Hecker, Hurth, Seeber, Autohaus Buch ISBN 978-3-574-60087-6
- Handbuch Kundenmanagement, Töpfer, Springer Verlag, ISBN 978-3-540-22062-6
- After The Sale-„ How to manage product service for customer satisfaction and profit“ Joseph Patton & William H. Bleuel The Solomon Press, 2000, NY USA ISBN: 0-934623-63-5
- Toyota Talent- Developing your people The Toyota Way, Jeffery Liker, Davic Meier, McGraw-Hill, 2007 ISBN:978-0-07-147745-1
- Service Lifecycle Management-Transforming the After Sales Service, Ed Vol ICFAI University Press, Hyderabad, 2006 ISBN: 8-13140-078-6
- J.D. Power Report (www.jdpower.com)
- A Textbook of Workshop Technology: Manufacturing Processes, R. S. Khurmi and J.K. Gupta
- Just-in-Time Logistics, Kee-hung Lai and, T. C. E. Cheng im Fahrzeugbau, Carl Hanser Verlag, Munich (2006)

<b>Lehrveranstaltungen</b>		
<b>Dozent(in)</b>	<b>Titel der Lehrveranstaltung</b>	<b>SWS</b>
Prof. Dr.-Ing. Kai Wundram	Logistik/Ersatzteilmanagement (Logistics and Spare Part Management)	4
Dipl. Ing. Michael Poschmann	Werkstattkonzepte (Conceptions of Workshops)	2

<b>Ostfalia Hochschule für angewandte Wissenschaften</b> Studiengang <b>Master Automotive Service Technology and Processes</b>					
<b>Modul 3: Projektmanagement und Training</b> <b>(Project Management and Training)</b>					
Sem.	Häufigkeit des Angebots	Dauer	Art	ECTS-Punkte	Studentische Arbeitsbelastung
1	jährlich	1 Semester 7 SWS	Pflicht	9	270 h (135 Kontaktstudium + 135 Selbststudium)
Voraussetzungen für die Teilnahme	Verwendbarkeit	Prüfungsform / Prüfungsdauer (Voraussetzung für die Vergabe von Leistungspunkten)	Lehr- und Lernmethoden	Modulverantwortliche(r)	
Berufserfahrung, Kenntnisse der Abläufe in Unternehmen	ASTP	K120 + P	Vorlesung mit integrierten Übungsteilen	Prof. Dr. Mike Hoffmeister	
<b>Qualifikationsziele</b>					
<p>In der Auftaktveranstaltung erfolgt eine Sensibilisierung der Studierenden aus unterschiedlichen Nationen hinsichtlich Toleranz, Akzeptanz und Verständnis von Menschen anderer Kulturkreise. Dabei wird auf die <i>kommunikativen Kompetenzen</i> aus dem Erststudium aufgebaut. Gleichzeitig beginnt der Teambildungsprozess der interkulturellen Teilnehmergruppe.</p> <p>Die Studierenden entwickeln Verständnis für andere Kulturen und Verhaltensweisen auf Basis der im eigenen Berufskontext erfahrenen Referenz. Sie besitzen Grundkenntnisse von unterschiedlichen Kommunikationsmodellen und können diese auf verschiedene Kulturkreise anwenden. Sie lernen den Kulturbegriff und die Kulturdimensionen kennen. Ihnen werden Fähigkeiten vermittelt, im Rahmen der interkulturellen Kommunikation, kulturbedingte Konflikte zu vermeiden bzw. erfolgreich abzubauen.</p> <p>Die Studierenden kennen die Ziele und Aufgaben einer global ausgerichteten Trainingsorganisation. Sie kennen die Techniken und Möglichkeiten, können deren Anwendbarkeit in unterschiedlichen kulturellen Umfeldern bewerten und eine Trainingskonzeption erarbeiten.</p> <p>Die Studierenden erlernen Methoden, Instrumente und Einflussgrößen im Projektmanagement. Sie können Projekte planen, koordinieren und umsetzen sowie interkulturelle Problemstellungen berücksichtigen.</p>					
<b>Lehrinhalte</b>					
Definition und Modelle der Kommunikation und des Kulturbegriffs, Werte, Muster und Dimensionen Verbale und nonverbale Kommunikation Aspekte, Methoden und Modelle der interkulturellen Kommunikation Modelle des Konfliktmanagements Aktivitäten und Methoden der Teamentwicklung					

Strategische Ausrichtung des Trainings in einem global agierenden Unternehmen, eingesetzte Systeme und Techniken, Trainingsklassen wie Technisches Training, Nichttechnisches Training, IT Training, Didaktik, Lehrverfahren, Lernstrategien und kulturelles Umfeld, Praktische Durchführung eines Trainings.

Vorstellung und Erörterung von Methoden und Instrumenten des Projektmanagements.

Aufzeigen von interdisziplinären Zusammenhängen und deren Einflüssen auf das Projektmanagement.

Vorstellung und Erörterung von internationalen Trends und Szenarien.

Literatur:

- Hofstede, Gert Jan; Pedersen, Paul; Hofstede, Geert: Exploring Culture
  - Hofstede, Gert Jan, Hofstede, G., Minkov. M. : Cultures and Organizations: Software of the Mind
  - Jandt, Fred E.: Intercultural Communication
  - Cooper, Pamela J; Calloway-Thomas, Carolyn; Simonds, Cheri J.: Intercultural Communication
  - Luthans, Fred, Doh, J.P., Gaur, A..S.: International Management: Culture Strategy and Behavior
  - Lewis, R.: When Cultures Collide: Leading Across Cultures
- 
- Marketing Management, Philip Kotler
  - Hofstede, Gert Jan; Pedersen, Paul; Hofstede, Geert: Exploring Culture
  - Hofstede, Gert Jan, Hofstede, G., Minkov. M. : Cultures and Organizations: Software of the Mind
  - Jandt, Fred E.: Intercultural Communication
  - Cooper, Pamela J; Calloway-Thomas, Carolyn; Simonds, Cheri J.: Intercultural Communication
  - Handbook Global Projekt Management, Cleland & Gareis
  - Projekt Management, Peter Hobbs
  - Luthans, Fred, Doh, J.P., Gaur, A..S.: International Management: Culture Strategy and Behavior
  - Lewis, R.: When Cultures Collide: Leading Across Cultures
  - The new knowledge management: complexity, and sustainable innovation, Mark W. McElroy
  - Key issues in the new knowledge management, Joseph M. Firestone, Mark W. McElroy
  - Knowledge Management/Harvard Business Review, Peter F. Drucker and David A. Garvins
  - Lernen, Gehirnforschung und die Schule des Lebens, Manfred Spitzer
  - Wissensmanagement Grundlagen, Modelle und Instrumente, Mittelmann

<b>Lehrveranstaltungen</b>		
<b>Dozent(in)</b>	<b>Titel der Lehrveranstaltung</b>	<b>SWS</b>
Dipl. Wi.-Ing. F. Harmeling	Internationales Servicetraining (Global Service Training)	2
Dipl.-Wi.-Ing. F. Harmeling	Technisches Projektmanagement (Technical Project Management Service)	2
Prof. Dr. M. Hoffmeister	Projekt I: Interkulturelle Kommunikation (Project I: Intercultural Competence)	3



**Ostfalia Hochschule für angewandte Wissenschaften**  
**Studiengang Master Automotive Service Technology and Processes**

**Modul 4: Technische Produktqualität (Technical Product Quality)**

Semester	Häufigkeit des Angebots	Dauer	Art	ECTS-Punkte	Studentische Arbeitsbelastung
2	jährlich	1 Semester 6 SWS	Pflicht	9	270 h (90 Kontaktstudium + 180 Selbststudium)

Voraussetzungen für die Teilnahme	Verwendbarkeit	Prüfungsform / Prüfungsdauer	Lehr- und Lernmethoden	Modulverantwortlicher
Berufserfahrung, Kenntnisse der Abläufe in Unternehmen	ASTP	K150	Vorlesung mit integrierten Übungsteilen	Prof. Dr.-Ing. Kai Wundram

**Qualifikationsziele**

Ziel der beiden Lehrveranstaltungen ist es, den Studierenden die Themen Produkthaftung, Produktbeobachtung/Qualitätsbeobachtung sowie die damit verbundenen Prozesse, von der Erkennung und Analyse im Markt auftretender Produktprobleme über die Risikoanalyse und die Definition geeigneter Maßnahmen bis zur Maßnahmenumsetzung und deren Kontrolle im Markt unter Gewährleistungsgesichtspunkten wie auch unter Kundenbindungsgesichtspunkten zu vermitteln. Dazu wird auf die erworbenen *systemischen Kompetenzen des Erststudiums zurückgegriffen*.

Nach erfolgreichem Abschluss der Veranstaltungen verstehen die Studenten die Wechselwirkungen zwischen Automobilhersteller, Importeur, Handel und Kunden, sowie die zugehörigen Prozessketten. Sie kennen gesetzliche Rahmenbedingungen, insbesondere Garantie, Gewährleistung und Kulanz. Darüber hinaus sind Methoden und Verfahrensweisen zur Analyse und nachhaltigen Abstellung und Vermeidung von Qualitätsproblemen bekannt und können umgesetzt werden.

Auf Basis der *Wissens- und Verstehens-Kompetenzen eines ingenieurwissenschaftlichen Erststudiums auf Bachelor-Ebene* werden die Studierenden umfassend verstehen, dass die Produktbeeinflussung maßgeblich zur Wettbewerbsfähigkeit im Automobilbau beiträgt. Sie lernen, dass durch die optimale Gestaltung von Reparaturmethoden und Konstruktion die Betriebskosten eines Fahrzeuges (TCO – Total Cost of Ownership) reduziert werden können und damit die Wettbewerbsfähigkeit des Automobilherstellers gesteigert wird. Die Studierenden sind in der Lage, mit praktischem Wissen in den entsprechenden Prozessen wertschöpfend tätig zu sein.

**Lehrinhalte**

- Erörterung der Zusammenhänge zwischen Produktbeobachtung und Qualitätsanalyse
- Produkthaftung, Gewährleistung, Garantie, Kulanz
- Produktbeobachtung, Maßnahmen, Verhalten der Produkte nach ihrem Verkauf, Risikobetrachtungen, übergreifende und marktspezifische Kriterien, Rückrufaktionen
- Statistische Aussagekraft im Zusammenhang mit der Qualitätsbeobachtung
- Ziele und Aufgaben einer Produktbeeinflussung, Bedeutung servicegerechter Fahrzeugentwicklung auf die Kundenzufriedenheit
- Entwicklung und Bewertung servicegerechter Lösungen
- Kalkulation von Total Cost of Ownership anhand div. Fahrzeugmodelle

**Literatur:**

- Functional Safety, Josef Börcsök, Hüthig Verlag 2006, ISBN 978-3-7785-2986-7
- Functional Safety Systems, Josef Börcsök, Hüthig Verlag 2004, ISBN 978-3-7785-2944-7
- Data security, brake-block for driver informations systems in cars? Stefan Goß, Fisita2008 world congress: The Future of Automobiles and Mobility, Munich
- Das Management der Cost of Ownership, Prof. Dr. Willi Diez, <http://www.ifa-info.de>
- EV Economics: Understanding the Total Cost of Ownership of Electric Vehicles, Nigel J. Wilson, Kindle, ASIN: B0C6QK7B1
- TQM for Technical Groups: Total Quality Principles for Product Development, Kiyoshi Uchimaru

<b>Lehrveranstaltungen</b>		
<b>Dozent(in)</b>	<b>Titel der Lehrveranstaltung</b>	<b>SWS</b>
Prof. Dr.-Ing. Kai Wundram	Technische Produktbeobachtung und –optimierung (Technical Product Monitoring and Optimization)	4
Dipl. Kfm. Björn Hammerling	Produktbeeinflussung (Product Influencing)	2

Ostfalia Hochschule für angewandte Wissenschaften					
Studiengang <b>Master Automotive Service Technology and Processes</b>					
<b>Modul 5: Management (Management)</b>					
Sem.	Häufigkeit des Angebots	Dauer	Art	ECTS-Punkte	Studentische Arbeitsbelastung
2	jährlich	1 Semester 9 SWS	Pflicht	12	360 h (135 Kontaktstudium + 225 Selbststudium)
Voraussetzungen für die Teilnahme	Verwendbarkeit	Prüfungsform / Prüfungsdauer	Lehr- und Lernmethoden	Modulverantwortliche(r)	
Berufserfahrung, Kenntnisse der Abläufe in Unternehmen	ASTP	K180	Vorlesung mit integrierten Übungsteilen	Prof. Dr. Mike Hoffmeister	
Qualifikationsziele					
<p>In drei verbundenen Lehrveranstaltungen lernen die Studierenden verschiedene Methoden und Felder des Managements kennen und mit Hilfe ihrer <i>instrumentalen Erststudiums-Kompetenzen</i> anwenden:</p> <p>Die Studierenden lernen die wesentlichen Instrumente der Unternehmensführung kennen und können diese auf unterschiedliche Branchen anwenden. Sie kennen die Herausforderungen der Unternehmensführung und können verschiedene strategische Analyseinstrumente anwenden, um die interne und externe Umwelt zu analysieren. Die Studierenden besitzen Grundkenntnisse der unterschiedlichen Führungskonzepte und können diese unterschiedlichen Situationen anwenden.</p> <p>Die Studierenden können die internationalen Marktchancen und -risiken sowie die Stärken und Schwächen von globalen Unternehmen bewerten und zielgerichtete Unternehmensstrategien ableiten. Es werden internationale, marktstrategisch ausgerichtete Managementkonzepte entwickelt. Die Studierenden kennen die Konzeptionsebenen der Strategieentwicklung und können diese auf globale Unternehmen anwenden. Die Studierenden können zudem die unterschiedlichen Markteintrittsstrategien bewerten.</p> <p>In der LV Quality Management werden ihnen strategische und organisatorische Aspekte der Qualitätssicherung und Kundenorientierung vermittelt. Sie kennen die Ziele, Aufgaben und Messgrößen der Qualitätssicherung, sowie deren praktische Anwendung anhand von Beispielen.</p>					
Lehrinhalte					
<p>Lehrinhalte, die die Qualifikationsziele bedienen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Einführung Global Management – Die treibenden Kräfte der Globalisierung</li> <li>➤ Analyse und Bewertung der internationalen Rahmenbedingungen und (Mega-) Trends</li> <li>➤ Entwicklung einer (internationalen) Unternehmensstrategie</li> <li>➤ Ausprägungen des globalen Marketingmanagements (Marketingmix, Käuferverhalten, Marketingplanung, Segmentierung und Positionierung)</li> <li>➤ Inhalte, Besonderheiten und Abgrenzung von Leadership und Management</li> </ul>					

- Unternehmensethik und -kultur
- Erarbeitung eines Konzepts zu einem umfassenden Qualitätsmanagement
- Durchführung von Qualitätssitzungen (Analyse und Bewertung von Praxisbeispielen)
- Qualitätsmanagement in der Automobilindustrie
- Quality Function Deployment
- Process Management

Literatur:

- Hodgetts, Richard; Luthans, Fred: International Management
- David, Fred R.: Strategic Management
- Hofstede, Gert Jan, Hofstede, G., Minkov. M. : Cultures and Organizations: Software of the Mind
- Ebner, M.: Positive Leadership. Leading successfully with PERMA-Lead: The five keys to high performance
- Ebner, M.: Positive Leadership in Action: Tools, Techniques & Best Practice
- Dronnen, M. Positive Leadership: Using Positive Psychology for a Better Workplace Culture
- Tate, D. N.: Learn, Enjoy, Flow and Grow: Using the principles of positive psychology to help find passion and meaning in life
- Seligman, M.: Authentic Happiness: Using the New Positive Psychology to Realise your Potential for Lasting Fulfilment
- Niemiec, R. M.: The Power of Character Strengths: Appreciate and Ignite Your Positive Personality
- Deming; William Edward, Out of the Crisis
- Deming, William Edward, The New Economies
- Imai, Masaaki, KAIZEN
- Goldratt, Eliyahu Michael, The Goal
- Oess, Attila, Total Quality Management
- Indian Standard IS 14978, New Seven Tools für Quality Management

<b>Lehrveranstaltungen</b>		
<b>Dozent(in)</b>	<b>Titel der Lehrveranstaltung</b>	<b>SWS</b>
Prof. Dr. M. Hoffmeister	Internationales strategisches Management (International Strategic Management)	3
Dipl.-Ing. M. Portugall	Qualitätsmanagement (Quality Management)	3
Prof. Dr. M. Hoffmeister	Unternehmensführung (Business Management)	3

**Ostfalia Hochschule für angewandte Wissenschaften**  
**Studiengang Master Automotive Service Technology and Processes**

**Modul 6: Servicequalität (Service Quality)**

Semester	Häufigkeit des Angebots	Dauer	Art	ECTS-Punkte	Studentische Arbeitsbelastung
2	jährlich	1 Semester, 6 SWS	Pflicht	9	270 h (90 Kontaktstudium + 180 Selbststudium)

Voraussetzungen für die Teilnahme	Verwendbarkeit	Prüfungsform / Prüfungsdauer	Lehr- und Lernmethoden	Modulverantwortliche(r)
Projektmanagement und Training	ASTP	K90+P	Vorlesung mit integrierten Übungsteilen	Professor Dr.-Ing. Kai Wundram

**Qualifikationsziele**

Ziel ist es, den Studierenden die Einordnung von Unternehmensstrategie, Kundenzufriedenheit und Service Qualität zu vermitteln. Die Studierenden kennen die Ziele, Aufgaben und Messgrößen der Service Qualität und können verschiedene Qualitätswerkzeuge an einfachen Beispielen anwenden. Die Studierenden sind mit den Herausforderungen der Umstellung auf Elektromobilität und den damit verbundenen Servicekonzepten vertraut. Weiterhin kennen Sie die in der Automobil-Industrie gebräuchlichen Marktforschungsstudien, deren Fokus, Unterschiede und Verwendungszweck. Die Studierenden können sich die besondere Thematik Wiederholreparaturen erarbeiten, kennen die verschiedenen Definitionen und wissen, wie man das Thema im Markt analysiert und daraus dann Abstellmaßnahmen ableitet. Die Teilnehmer können ausgewählte internationale Beispielmärkte hinsichtlich Service Qualität beurteilen und Maßnahmen zur Steigerung der Service Qualität ableiten. Nach erfolgreichem Abschluss der Veranstaltungen sollen die Studierenden in der Lage sein, Probleme im Bereich Service Qualität messen, identifizieren, analysieren und Abstellmaßnahmen benennen zu können. Des Weiteren besitzen die Studierenden gute Grundlagenkenntnisse der Automobil-Marktforschung, welche sie in die Lage versetzt, die Fragestellung auf andere Themenfelder zu transferieren.

**Lehrinhalte**

- Erörterung Zusammenhänge zwischen Unternehmensstrategie und Kundenzufriedenheit
- Erarbeitung der Treiber der Kundenzufriedenheit (Produkt, Sales und After Sales)
- Vorstellung Thema Service Qualität (Ziele, Aufgaben und Messgrößen)
- Vorstellung Qualitätswerkzeuge After Sales (Kundenbefragung, Werkstatttests, DIN-ISO etc.)
- Erörterung Messmethoden Service Qualität (CSS, IACS, JD. Power)
- After Sales Konzepte im Zeitalter der Elektromobilität
- Erarbeitung Aspekt Wiederholreparaturen (Bedeutung, Analysen, Tools und Maßnahmen)
- Fehlerabstellprozess After Sales
- Diskussion Internationale Beispiele zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und Servicequalität

Umsetzung der Lerninhalte der bereits durchlaufenden Vorlesungen am Beispiel eines konkreten Falles (Real Case) aus der Automobilindustrie in Verbindung mit der Themenstellung Servicequalität (Kundenloyalität. Die Studierenden lernen, wie Projekte erfolgreich durchgeführt und präsentiert werden.

- Analysemethoden, Planungs- und Präsentationstechniken
- Das jeweilige Projekt inkl. Projektpartner bzw. –auftraggeber wird in der ersten Vorlesung vorgestellt.

Literatur:

- J.D. Power Report (<http://www.jdpower.com/>), DIN ISO 9000
- Handbuch Qualitätsmanagement, Hanser Fachbuch 2007 (ISBN 3446407529)
- IDELSEY, Initiativ for diagnosis of electronic systems in motor vehicles for PTI, 2008, <http://ec.europa.eu/transport>
- ISO 9001:2000 - The Quality Management Process (Best Practice)
- Implementing Service Quality Based on ISO/lex 20000: 3rd ed., Michael Kunas
- David Cleland, Roland Gareis: Global Project Management Handbook - Planning, Organizing and Controlling International Projects, Second Edition
- Chinese Electric Vehicle Trailblazers: Navigating the Future of Car Manufacturing (Business Guides on the Go) Gebundene Ausgabe – 1. April 2023, ISBN-10 : 303125144X  
Englisch Ausgabe von Jan Y. Yang (Autor), Yunyi Gu (Autor), Zi Ling Tan (Autor)

<b>Lehrveranstaltungen</b>		
<b>Dozent(in)</b>	<b>Titel der Lehrveranstaltung</b>	<b>SWS</b>
Dipl.-Kfm. B. Hammerling	Servicequalität und -organisation (Service Quality and Organization)	4
Dipl.-Wi.-Ing. F. Harmeling	Projekt II : Reales Projekt (Mit Bezug auf die Automobilindustrie) (Project II: Real Case)	2

**Ostfalia Hochschule für angewandte Wissenschaften**  
 Studiengang **Master Automotive Service Technology and Processes**

**Modul 7: Fahrzeugkommunikation (Vehicle Communication Technology)**

Semester	Häufigkeit des Angebots	Dauer	Art	ECTS-Punkte	Studentische Arbeitsbelastung
3	jährlich	1 Semester, 4 SWS	Pflicht	6	180 h (60 Kontaktstudium + 120 Selbststudium)

Voraussetzungen für die Teilnahme	Verwendbarkeit	Prüfungsform/Prüfungsdauer	Lehr- und Lernmethoden	Modulverantwortliche(r)
Modul: Servicetechnik und Diagnose	ASTP Master	K120 + E	Vorlesung, Übungen, Laborversuch	N.N.

**Qualifikationsziele**

Vorab-Erklärung: Personen- und Nutzkraftfahrzeuge verfügen über mehrere Fahrerinformationssysteme, Tendenz steigend. Diese werden in reine Komfortinformationssysteme (Infotainment) und Fahrerunterstützungssysteme (Fahrerassistenz) unterteilt. Die Systeme bedienen sich der Informationen verschiedener elektronischer Komponenten im Fahrzeug, deren Daten über Bussysteme transportiert werden.

**Ziele & Kompetenzen:**

Die Teilnahme an dem Modul befähigt zur Beurteilung von Fahrerassistenz- und Infotainmentsystemen hinsichtlich Ihrer Funktionalität, Einsatzfähigkeit und Fehleranfälligkeit. Ferner können die Systeme für die verschiedenen Einsatzzwecke im Rahmen einer Fahrzeugentwicklung verstanden und ausgelegt werden.

Es werden ferner Kompetenzen zur Analyse, Modellierung, Planung und Anwendung elektronisch vernetzter Rechnerstrukturen in Fahrzeugen vermittelt. Die Studierenden lernen die wichtigsten Datenbusse sowie Embedded Systems und ihre Anwendungsmöglichkeiten im Automobil kennen. Dabei liegt der Fokus auf der Fähigkeit, diese Systeme zu funktionierenden Architekturen zu verbinden, die Möglichkeiten und Grenzen der Anwendungen abzuschätzen und so die entsprechenden Entwicklungsprozesse der Fahrzeugindustrie aktiv mit gestalten zu können bzw. ihnen als Projektleiter beizustehen.

**Lehrinhalte**

Das Modul vermittelt die Eigenschaften verschiedener Infotainment- und Fahrerassistenzsysteme aus den Perspektiven Systemfunktion, Datenverarbeitung, Datenkommunikation und Bedienstrategie (HMI=Human Machine Interface). Neben der Kundenfunktion werden mögliche Fehlverhalten veranschaulicht und moderne Fehleranalyseverfahren gelehrt und in einem Praxisversuch (Labor) vertieft. Ferner wird der Aspekt der Datenkommunikation genauer beleuchtet und ebenfalls im Praxisversuch vertieft.

Im Einzelnen:

- Infotainment-, Fahrerassistenz- und Telematiksysteme:  
Aufbau, Funktionsweise, Eigenschaften, Ausprägungen  
Algorithmen der Datenauswertung und Weiterverarbeitung
- Datenkommunikation: Low-speed- und High-speedbussysteme bis 150 MBit/sek  
(Konzept, Datenobjekte, Ablaufverhalten). CAN, LIN, MOST, FlexRay, Ethernet  
Interbuskommunikation (Bridge, Router, Gateways).
- 

Literatur:

Gilbert Held: Inter- and intra-vehicle communications, ISBN 978-1-4200-5221-3

<b>Lehrveranstaltungen</b>		
<b>Dozent(in)</b>	<b>Titel der Lehrveranstaltung</b>	<b>SWS</b>
Dipl. Ing. Martin Konz	Infotainment und Fahrerassistenzsysteme inkl. Telematik (Infotainment, Driver Assistance and Telematic)	2
N.N.	Fahrzeughbussysteme (Automotive Communication Systems)	2



<b>Ostfalia Hochschule für angewandte Wissenschaften</b>					
<b>Studiengang Master Automotive Service Technology and Processes</b>					
<b>Master-Thesis und Kolloquium</b>					
<b>Sem.</b>	<b>Häufigkeit des Angebots</b>	<b>Dauer</b>	<b>Art</b>	<b>ECTS-Punkte</b>	<b>Studentische Arbeitsbelastung</b>
3	-	Laut MPO, 16 SWS	Pflicht	24	720 h (Selbststudium)

<b>Voraussetzungen für die Teilnahme</b>	<b>Verwendbarkeit</b>	<b>Prüfungsform / Prüfungsdauer</b>	<b>Lehr- und Lernmethoden</b>	<b>Modulverantwortliche(r)</b>
Bestehen aller Modulprüfungen (vgl. MPO)	ASTP	Siehe MPO	Selbständiges Arbeiten	Honorarprofessor Dipl. Ing. N. Grawunder

<b>Qualifikationsziele</b>
Die Studierenden sollen unter Anwendung der erworbenen Kenntnisse und Kompetenzen ingenieurwissenschaftlich ein Thema bearbeiten, eine eigenständige wissenschaftliche Arbeit in Form eines technischen Berichtes darüber verfassen und diese präsentieren können.

<b>Lehrinhalte</b>
<p><b>Lehrveranstaltung: Master-Thesis</b></p> <p><i>Praxisphase in Industrie/Forschung:</i></p> <p>Die Studierenden erarbeiten sich die theoretischen bzw. praktischen, spezielle Fachkenntnisse ihres Lerngebietes.</p> <p>Sie bearbeiten hierzu eigenständig ein berufsbezogenes Thema in einem Industrieunternehmen oder einer Forschungseinrichtung innerhalb eines festgelegten Zeitraums von 6 Monaten (siehe Masterprüfungsordnung). Dabei wenden sie ihr Wissen in neuen, unvertrauten Situationen der Praxisphase an, um mit Hilfe der erlernten Theorien, Prinzipien und Methoden und eigenständigen Ideen Problemlösungen herbeizuführen oder Argumente weiterzuentwickeln.</p> <p><i>Master-Thesis:</i> Die Master-Thesis dokumentiert diese Leistung in schriftlicher Form nach Maßgabe von [1]</p> <p><b>Lehrveranstaltung: Kolloquium</b></p> <p>Im Kolloquium erhält die/der zu Prüfende Gelegenheit nachzuweisen, dass sie/er in der Lage ist, fächerübergreifend und problembezogen Fragestellungen aus dem Bereich dieser Fachrichtung selbstständig auf wissenschaftlicher Grundlage zu bearbeiten und die Arbeitsergebnisse in einem Fachgespräch zu vertiefen.</p> <p>Die Beurteilung der Studentischen Arbeit erfolgt gemäß der Prüfungsordnung und unter Beachtung von [2].</p>

**Literatur:**

- [1] Fakultät Fahrzeugtechnik (Hrsg.): "Leitfaden ‚Erstellen wissenschaftlicher Arbeiten‘". Ostfalia Hochschule für angewandte Wissenschaften, Wolfsburg, 2011
- [2] Arbeitsgruppe Servicetechnik und –prozesse (Hrsg.): "Richtlinie zur Beurteilung studentischer Arbeiten". Wolfsburg, 2012

Prüfungsausschuss der Fakultät Fahrzeugtechnik (Hrsg.): "M0 Ablaufplan ‚Master-Thesis‘". Ostfalia Hochschule für angewandte Wissenschaften, Wolfsburg, 2010

<b>Lehrveranstaltungen</b>		
<b>Dozent(in)</b>	<b>Titel der Lehrveranstaltung</b>	<b>SWS</b>
Dozenten des Studiengangs und Professoren der Ostfalia Hochschule gemäß MPO	Praxisphase, Master Thesis und Kolloquium (Internship, Master's Thesis and Colloquium)	16

