

Ostfalia Hochschule für angewandte Wissenschaften – Fakultät Fahrzeugtechnik
Studiengang: konsekutiver Masterstudiengang Fahrzeugtechnik

Modulbezeichnung: (WPM) Fahrzeugservicetechnik

Semester	Häufigkeit des Angebots	Dauer	Art	ECTS-Punkte	Studentische Arbeitsbelastung in Stunden
2	jährlich	1 Semester (2 SWS)	Wahlpflicht	5	Gesamt: 44 Präsenzstudium: 24 Selbststudium: 20

Voraussetzungen für die Teilnahme	Verwendbarkeit	Prüfungsform / Prüfungsdauer	Lehr- und Lernmethoden	Modulverantwortliche(r)
keine	Verwendung des Moduls in konsekutiver Masterstudiengang Fahrzeugtechnik	K120 oder EA Gewichtung regelt die Master-Prüfungsordnung	Vorlesung mit integrierten Praxisphasen in der Servicewerkstatt der Fakultät F (Gebäude M)	Prof. Dr.-Ing. Stefan Goß

Qualifikationsziele

Der Service, auch „AfterSales“ genannt, beinhaltet alle technischen und prozeduralen Bestandteile, die nach dem Verkauf eines Neufahrzeugs erforderlich sind um die Fahrtüchtigkeit der Fahrzeuge über den gesamten Produktlebenszyklus sicherzustellen. Je besser der AfterSales weltweit funktioniert, desto höher ist auch die Kundenzufriedenheit.

Die Studierenden sollen erlernen, welche Technologien und welche Prozesse seitens der Automobilhersteller entwickelt und im weltweiten Werkstatt- und Importeursnetzwerk implementiert werden müssen.

AfterSales beinhaltet verschiedenste Berufsgruppen, daher eröffnet die Teilnahme an diesem Modul eine große Vielfalt an beruflichen Chancen in der technischen Entwicklung, in der Qualitätssicherung, im direkten „AfterSales“-Bereich aber auch weltweit bei den Importeuren oder als Führungskraft von Servicebetrieben.

Lehrinhalte

Lehrveranstaltung: Quality Analysis / Product Monitoring

- Der Begriff Qualität und die 8 Grundsätze in Theorie und Praxis
- Servicequalität im Zusammenhang mit der Produktqualität
- Service-Organisationen und Betreuungskonzepte
- Service-Kernprozesse (Ziele, Aufbau, Struktur, Ablauf)
- Marktbeobachtung
- Kernprozesse bei der Fehlersuche/-datenerfassung
- Standards im Service und im Aftersales (international)
- Überblick Betriebseinrichtungen und Systembedarf im Aftersales Bereich

Literatur:

- ISO9001
- H.-H. Braess, U. Seiffert: Handbuch Kraftfahrzeugtechnik, Vieweg

Lehrveranstaltung: Servicetechnologie und Diagnose

Der technische Service ist ein Teil des gesamten Servicekernprozesses (SKP). Er setzt sich aus der technischen Analyse, deren wesentlicher Bestandteil die Diagnose ist, der Instandsetzung und der Inbetriebnahme zusammen.

Die Studierenden lernen grundsätzlich den Servicekernprozess und die drei genannten Umfänge der Servicetechnologie kennen. Zur Verdeutlichung werden den Studierenden ausgewählte Beispiele von Servicefällen wie der Lichtausfall oder eine Fahrwerksverstellung (...) in der Service-Werkstatt der Fakultät F präsentiert. Die Studierenden sollen dabei die Analyse, Diagnose und die Instandsetzung praktisch erfahren, sowie Geräte der Werkstattausrüstung kennenlernen.

Literatur:

- Marscholik, Subke: Datenkommunikation im Automobil
- Zimmermann, Werner; Schmidgall, Ralf: Bussysteme in der Fahrzeugtechnik
- H.-H. Braess, U. Seiffert: Handbuch Kraftfahrzeugtechnik, Vieweg
- Reif, K.: Automobilelektronik

Lehrveranstaltungen		
Dozent(in)	Titel der Lehrveranstaltung	SWS
N.N. (neuer Professor gemäß Berufung)	Quality Analysis / Product Monitoring	2
Prof. Dr.-Ing. Goß	Servicetechnologie und Diagnose	2