**Dienstleistungsgarantien als Instrument zur Steuerung der Kundenintegration**

Lehrstuhl für ABWL und Dienstleistungsmanagement

Prof. Dr. Jens Hogreve



Masterarbeit zur Erlangung des Grades

Master of Science

an der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät Ingolstadt,

Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt

Eingereicht von:

Max Mustermann

Matr.-Nr. 123456

Abgabedatum: 1. Januar 2020

# Abstract

Der Abschlussarbeit ist eine kurze Zusammenfassung zum Ziel der Arbeit, Vorgehen und Ergebnissen in Form eines Abstracts (max. 250 Wörter) beizulegen.

# Inhaltsverzeichnis

Seite

[Abstract II](#_Toc31009696)

[Inhaltsverzeichnis III](#_Toc31009697)

[Abbildungsverzeichnis V](#_Toc31009698)

[1 Einleitung 1](#_Toc31009699)

[1.1 Problemstellung 1](#_Toc31009700)

[1.2 Gang der Untersuchung 1](#_Toc31009701)

[2 Ablaufplan für Abschlussarbeiten 2](#_Toc31009702)

[3 Bearbeitungszeit und Umfang der Abschlussarbeit 3](#_Toc31009703)

[4 Formale Anforderungen 4](#_Toc31009704)

[5 Inhalt und Aufbau einer wissenschaftlichen Arbeit 5](#_Toc31009705)

[5.1 Titelblatt 5](#_Toc31009706)

[5.2 Abstract 5](#_Toc31009707)

[5.3 Inhaltsverzeichnis 5](#_Toc31009708)

[5.4 Abbildungsverzeichnis und Abbildungen 5](#_Toc31009709)

[5.5 Abkürzungsverzeichnis und Abkürzungen 6](#_Toc31009710)

[5.6 Inhalt 6](#_Toc31009711)

[5.7 Anhangsverzeichnis und Anhang 6](#_Toc31009712)

[5.8 Literaturverzeichnis 6](#_Toc31009713)

[5.8.1 Quellenangabe bei Büchern und Schriftreihen 6](#_Toc31009714)

[5.8.2 Quellenangabe bei Zeitschriften und Zeitungen 6](#_Toc31009715)

[5.8.3 Quellenangabe bei elektronischen Informationsmedien 6](#_Toc31009716)

[5.9 Verzeichnis der geführten Expertengespräche und ehrenwörtliche Erklärung 6](#_Toc31009717)

[6 Zitierweise 7](#_Toc31009718)

[6.1 Zitatformen 7](#_Toc31009719)

[6.1.1 Wörtliche Zitate 7](#_Toc31009720)

[6.1.2 Sinngemäße Zitate 7](#_Toc31009721)

[6.2 Verwendung des Kurzbeleges 7](#_Toc31009722)

[7 Fußnoten 8](#_Toc31009723)

[Bewertung einer wissenschaftlichen Arbeit 9](#_Toc31009724)

[8 Schlussbetrachtung 10](#_Toc31009725)

[Anhangsverzeichnis V](#_Toc31009726)

[Literaturverzeichnis X](#_Toc31009727)

# Abbildungsverzeichnis

Seite

Abb. 1: Formale Regelungen 4

Abb. 2: Beispiel einer numerischen Gliederung nach dem Abstufungsprinzip 5

Abb. 3: Checkliste zur Erstellung von Abbildungen 5

Abb. 4: Beispiel für die Quellenangabe von Sammelbänden 5

Abb. 5: Beispiele für die Quellenangabe bei Zeitschriften und Zeitungen 6

Abb. 6: Beispiel für die Quellenangabe bei elektronischen Medien 6

Abb. 7: Textfragmente zur Illustration der Harvard-Zitierweise 7

# Einleitung

## Problemstellung

Studentinnen und Studenten müssen im Laufe ihres Studiums verschiedene Prüfungsleistungen erbringen. Eine besondere Relevanz weisen dabei schriftliche Arbeiten auf. Während bei den schriftlichen Klausurprüfungen nur relativ grobe Richtlinien beachtet werden müssen, sind in wissenschaftlichen Arbeiten in Form von Arbeitsblättern, Seminar- und Abschlussarbeiten strengere Formalitäten zu beachten. „Nicht selten zeigt sich bei den Betroffenen erschreckende Unkenntnis darüber, wie dies geleistet werden soll“ (Koeder/Hamm 1995, S. 163). Daher verfolgt dieser Leitfaden das Ziel, während der Ausarbeitung einer wissenschaftlichen Arbeit auftretende Fragestellungen formaler Art durch zahlreiche Informationen und beispielhafte Darstellungen zu klären.

## Gang der Untersuchung

# Ablaufplan für Abschlussarbeiten

Die Anforderungen für die einzelnen Besprechungstermine werden im Folgenden näher erläutert.

# Bearbeitungszeit und Umfang der Abschlussarbeit

Die folgende Abbildung 1 gibt eine Übersicht über die verschiedenen Bearbeitungszeiten für Abschlussarbeiten sowie die **maximal** mögliche Anzahl von Textseiten inkl. Abbildungen.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Studiengang** | **Abschluss** | **Bearbeitungszeit** | **Max. Seitenzahl** |
| Betriebswirtschaftslehre[[1]](#footnote-1) | Bachelor | 2 Monate | 30 Textseiten (+/- 10 Prozent) |
| Betriebswirtschaftslehre[[2]](#footnote-2) | Master | 6 Monate | 60 Textseiten (+/- 10 Prozent) |

Abb. 1: Bearbeitungszeiten und maximale Seitenzahl für Abschlussarbeiten verschiedener Studiengänge

Quelle: Eigene Darstellung.

# Formale Anforderungen

Abb. 1: Formale Regelungen

Quelle: In Anlehnung an Thomas 1987, S. 367 f.

# Inhalt und Aufbau einer wissenschaftlichen Arbeit

## Titelblatt

## Abstract

Der Abschlussarbeit ist eine kurze Zusammenfassung zum Ziel der Arbeit, Vorgehen und Ergebnissen in Form eines Abstracts (max. 250 Wörter) beizulegen.

## Inhaltsverzeichnis

1 Problemstellung

2 Begriffliche Grundlagen

3 Erster Hauptteil

3.1

3.1.1

3.1.2

3.2

4 Zweiter Hauptteil

4.1

4.2

Abb. 2: Beispiel einer numerischen Gliederung nach dem Abstufungsprinzip

Quelle: In Anlehnung an Theisen 1993, S. 97.

## Abbildungsverzeichnis und Abbildungen

Abb. 3: Checkliste zur Erstellung von Abbildungen

Quelle: In Anlehnung an Riedwyl 1987, S. 11.

## Abkürzungsverzeichnis und Abkürzungen

## Inhalt

## Anhangsverzeichnis und Anhang

## Literaturverzeichnis

### Quellenangabe bei Büchern und Schriftreihen

Abb. 4: Beispiel für die Quellenangabe von Sammelbänden

Quelle: Eigene Darstellung.

### Quellenangabe bei Zeitschriften und Zeitungen

Abb. 5: Beispiele für die Quellenangabe bei Zeitschriften und Zeitungen

Quelle: Eigene Darstellung.

### Quellenangabe bei elektronischen Informationsmedien

Abb. 6: Beispiel für die Quellenangabe bei elektronischen Medien

Quelle: Eigene Darstellung.

## Verzeichnis der geführten Expertengespräche und ehrenwörtliche Erklärung

# Zitierweise

## Zitatformen

### Wörtliche Zitate

### Sinngemäße Zitate

## Verwendung des Kurzbeleges

Abb. 7: Textfragmente zur Illustration der Harvard-Zitierweise

Quelle: Hogreve 2009, S. 328.

# Fußnoten

# Bewertung einer wissenschaftlichen Arbeit

# Schlussbetrachtung

# Anhangsverzeichnis

Seite

Anhang 1: Musterentwurf eines Titelblattes für eine Haus- oder Seminararbeit VI

Anhang 2: Musterentwurf eines Titelblattes für eine Abschlussarbeit VII

Anhang 3: Ehrenwörtliche Erklärung VIII

Anhang 4: Gestaltungsempfehlungen für Quellenangaben im Literaturverzeichnis anhand von Beispielen IX

Anhang 1: Musterentwurf eines Titelblattes für eine Haus- oder Seminararbeit

Quelle: In Anlehnung an Thomas 1987, S. 367.

Anhang 2: Musterentwurf eines Titelblattes für eine Abschlussarbeit

Quelle: In Anlehnung an Thomas 1987, S. 367.

Anhang 3: Ehrenwörtliche Erklärung

Quelle: Eigene Darstellung.

Anhang 4: Gestaltungsempfehlungen für Quellenangaben im Literaturverzeichnis anhand von Beispielen

Quelle: Eigene Darstellung.

# Literaturverzeichnis

**Alberth, M. R. (1998).** Kurze Gedanken zum wissenschaftlichen Zitieren des Internets, in: Zeitschrift für Betriebswirtschaft, 68. Jg., Nr. 12, S. 1367-1374.

**Dichtl, E. (1996).** Spielregeln fürs Zitieren, in: Wirtschaftswissenschaftliches Studium, 25. Jg., Nr. 4, S. 218-219.

**Drosdowski, G.; Müller, W.; Scholze-Stubenrecht, W.; Wermke, M. (1996):** Duden, Rechtschreibung der deutschen Sprache, 21. Aufl., Mannheim u. a.

**Hogreve, J. (2009).** Twenty Years of Service Guarantee Research: A Synthesis, in: Journal of Service Research, 11. Jg, Nr. 4, S. 322-343.

**Kaiser, A. (1978 a).** Anleitung zur Anfertigung einer wirtschaftswissenschaftlichen Diplomarbeit (Teil I), in: Wirtschaftswissenschaftliches Studium , 7. Jg., Nr. 1, S. 35-38.

**Kaiser, A. (1978 b).** Anleitung zur Anfertigung einer wirtschaftswissenschaftlichen Diplomarbeit (Teil II), in: Wirtschaftswissenschaftliches Studium, 7. Jg., Nr. 2, S. 83-88.

**Koeder, K. W.; Hamm, H.-J. (1995).** Die Anfertigung von Klausuren, Hausarbeiten, Referaten und Diplomarbeiten, in: Dichtl, E.; Lingenfelder, M. (Hrsg.). Effizient studieren: Wirtschaftswissenschaften, Wiesbaden, S. 163-172.

**Piller, F. (1995).** Computernetze und wissenschaftliche Publikationen. Das Internet als Quelle des wirtschaftswissenschaftlichen Arbeitens, in: Wirtschaftswissenschaftliches Studium, 25. Jg., Nr. 12, S. 646-650.

**Riedwyl, H. (1987).** Graphische Gestaltung von Zahlenmaterial, 3. Aufl., Bern u. a.

**Theisen, M. R. (1993).** Wissenschaftliches Arbeiten. Technik – Methodik – Form, 7. Aufl., München.

**Thomas, U. (1987).** Empfehlungen zur formalen Gestaltung von Diplomarbeiten, in: Wirtschaftswissenschaftliches Studium, 19. Jg., Nr. 7, S. 367-372.

**Ehrenwörtliche Erklärung**

Ich versichere, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig verfasst habe und keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel verwendet sowie Zitate kenntlich gemacht habe.

Die Arbeit lag in gleicher oder ähnlicher Form noch keiner anderen Prüfungsbehörde vor und wurde bisher noch nicht veröffentlicht.

Ich bin mir bewusst, dass eine unwahre Erklärung rechtliche Folgen haben wird.

Ingolstadt, den .............................. …………………………………..

 (Unterschrift)

1. Siehe § 17 (3) der Prüfungsordnung für den Bachelor-Studiengang Betriebswirtschaftslehre an der Katholischen
 Universität Eichstätt-Ingolstadt vom 07.Mai 2007 [↑](#footnote-ref-1)
2. Siehe § 17 (2) der vorläufigen Prüfungsordnung für den Master-Studiengang Betriebswirtschaftslehre an der Katholischen-Universität Eichstätt-Ingolstadt vom 07.02.2011 [↑](#footnote-ref-2)