

Leitfaden zur Anfertigung von Abschlussarbeiten



Lehrstuhl für ABWL und Dienstleistungsmanagement

Prof. Dr. Jens Högreve

Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät Ingolstadt,

Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt

Vorwort

Liebe Studierende,

während Ihres Hauptstudiums haben Sie die Aufgabe, wissenschaftliche Arbeiten im Sinne von Abschlussarbeiten anzufertigen. Für deren erfolgreiche Ausarbeitung müssen Sie folgende Anforderungen erfüllen:

1. ein kritisches und kreatives Arbeiten im geistigen Sinne und
2. die sorgfältige formale Anfertigung Ihrer Arbeit im eher handwerklichen Sinne.

Die erste Aufgabe ist eindeutig die anspruchsvollere und interessantere Angelegenheit, die auch den Schwerpunkt der Bewertung einer wissenschaftlichen Arbeit bildet. Die zweite Aufgabe dürfen Sie dennoch keineswegs vernachlässigen oder unterschätzen. Eine mangelhafte Form beeinträchtigt die inhaltliche Sinnhaftigkeit Ihrer Arbeit und wird sich in der Gesamtbewertung niederschlagen.

Hilfestellung in Bezug auf Fragen inhaltlicher Art erhalten Sie im Rahmen Ihrer Betreuung. Zur Beantwortung von Fragen formaler Art dient dieser Leitfaden.

Der Leitfaden dient Ihnen bei vielen Fragen, die während der Ausarbeitung einer wissenschaftlichen Arbeit auftreten, als konkrete Hilfestellung. Er wurde so konzipiert, dass er als Beispiel für die formal richtige Ausgestaltung einer wissenschaftlichen Arbeit am Lehrstuhl für ABWL und Dienstleistungsmanagement verwendet werden kann. Er enthält die verschiedenen Elemente einer wissenschaftlichen Arbeit, z.B. wörtliche und sinngemäße Zitate, Abbildungen, Literaturverzeichnis, Fußnoten und Anhang. Sollte dieser Leitfaden noch Fragen offenlassen, stehen wir Ihnen natürlich gerne zur Verfügung.

Ingolstadt, April 2026

Prof. Dr. Jens Högreve

Abstract

Der Abschlussarbeit ist eine kurze Zusammenfassung zum Ziel der Arbeit, Vorgehen und Ergebnissen in Form eines Abstracts (max. 400 Wörter) voranzustellen.

Inhaltsverzeichnis

Seite

Vorwort	II
Abstract	III
Inhaltsverzeichnis	IV
Abbildungsverzeichnis	VI
1 Einleitung	1
1.1 Problemstellung	1
1.2 Gang der Untersuchung	1
2 Ablaufplan für Abschlussarbeiten	2
3 Bearbeitungszeit und Umfang der Abschlussarbeit	4
4 Formale Anforderungen	5
5 Inhalt und Aufbau einer wissenschaftlichen Arbeit	7
5.1 Titelblatt.....	7
5.2 Abstract.....	7
5.3 Inhaltsverzeichnis	8
5.4 Abbildungsverzeichnis und Abbildungen.....	9
5.5 Abkürzungsverzeichnis und Abkürzungen	11
5.6 Inhalt	12
5.7 Anhangsverzeichnis und Anhang.....	12
5.8 Literaturverzeichnis	13
5.8.1 Quellenangabe bei Büchern und Schriftenreihen	14
5.8.2 Quellenangabe bei Zeitschriften und Zeitungen	15
5.8.3 Quellenangabe bei elektronischen Informationsmedien.....	15
5.9 Verzeichnis der geführten Expertengespräche	16
6 Zitierweise	17

6.1	Zitatformen	17
6.1.1	Wörtliche Zitate	17
6.1.2	Sinngemäße Zitate	18
6.2	Verwendung des Kurzbeleges	18
6.3	Angaben zur Verwendung KI-basierter Hilfsmittel	19
7	Fußnoten.....	20
8	Bewertung einer wissenschaftlichen Arbeit	20
9	Schlussbetrachtung	21
Anhangsverzeichnis		V
Literaturverzeichnis		IX

Abbildungsverzeichnis

Seite

Abb. 1:	Ablaufplan für Abschlussarbeiten	2
Abb. 2:	Bearbeitungszeiten und maximale Seitenzahl für Abschlussarbeiten verschiedener Studiengänge	4
Abb. 3:	Formale Regelungen	6
Abb. 4:	Beispiel einer numerischen Gliederung nach dem Abstufungsprinzip.....	9
Abb. 5:	Checkliste zur Erstellung von Abbildungen	10
Abb. 6:	Abkürzungen bei Quellenangaben	11
Abb. 7:	Beispiel für die Quellenangaben von Sammelbänden	15
Abb. 8:	Beispiele für die Quellenangabe bei Zeitschriften und Zeitungen	15
Abb. 9:	Beispiel für die Quellenangabe bei elektronischen Medien	16
Abb. 10:	Textfragmente zur Illustration der Harvard-Zitierweise	20

1 Einleitung

1.1 Problemstellung

Studierende 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. Daher verfolgt dieser Leitfaden das Ziel, während der Ausarbeitung einer wissenschaftlichen Arbeit auftretende Fragestellungen formaler Art durch Informationen und beispielhafte Darstellungen zu klären.

1.2 Gang der Untersuchung

Die vorliegende Arbeit setzt sich aus neun Teilen zusammen. Nach dieser Einleitung wird im zweiten Teil der Arbeit detailliert auf die Bearbeitungszeit und den Umfang der Abschlussarbeit abhängig vom Studiengang eingegangen. Der dritte Teil erklärt, worauf bei den Besprechungsterminen im Rahmen des Ablaufplans zu achten ist. Der vierte Teil beschäftigt sich mit den grundlegenden, eher technischen Anforderungen, die an wissenschaftliche Arbeiten gestellt werden. Inhalt und Aufbau einer wissenschaftlichen Arbeit sowie Hinweise zu den einzelnen Bereichen zeigt Teil 5 der Arbeit auf. Im Fokus des sechsten Teils steht die Zitierweise. Kapitel 6.1 geht auf die Zitierweise bei wörtlichen Zitaten (Abschnitt 6.1.1) und bei sinngemäßen Zitaten (Abschnitt 6.1.2) ein. Kapitel 6.2 beschäftigt sich mit der Verwendung des Kurzbelegs, der für die Harvard-Zitierweise notwendig ist. In Teil 7 wird die Verwendung von Fußnoten vorgestellt. Die Bewertung einer wissenschaftlichen Arbeit (Teil 8) ist für Studentinnen und Studenten erfahrungsgemäß besonders interessant. Der Leitfaden endet mit einer kurzen Schlussbetrachtung.

2 Ablaufplan für Abschlussarbeiten

	Termine	Vorzubereitende Unterlagen	Abgabefristen
Bachelorarbeit	Gliederungsgespräch (vor Anmeldung der Arbeit!)	Exposé (1 Seite) 1. Gliederungsentwurf Literaturliste	3 Werktage vor dem Termin
	Besprechung der Leseprobe	2. Gliederungsentwurf Leseprobe (max. 5 zusammenhängende Seiten)	1 Woche vor dem Termin
Masterarbeit	Gliederungsgespräch (vor Anmeldung der Arbeit!)	Exposé (2 Seiten) 1. Gliederungsentwurf Literaturliste	3 Werktage vor dem Termin
	Besprechung der Leseprobe	2. Gliederungsentwurf Leseprobe (max. 10 zusammenhängende Seiten)	1 Woche vor dem Termin
	Zwei Termine für Fragen zur Datenerhebung und auswertung	Unterlagen zur Datenerhebung (Bspw. Fragebogen, Untersuchungsmodell) und Datenauswertung (bspw. SPSS-Output, Auswertungsprotokoll)	3 Werktage vor dem Termin in digitaler Form

Abb. 1: Ablaufplan für Abschlussarbeiten
Quelle: Eigene Darstellung.

Je nach Art der Abschlussarbeit (Bachelor- oder Masterarbeit, konzeptionelle oder empirische Arbeit) werden unterschiedliche Besprechungstermine angeboten. Die obenstehende Tabelle bietet einen Überblick über den idealtypischen Verlauf der Betreuungstermine im Rahmen der Abschlussarbeit. Abweichungen sind jedoch jederzeit möglich. Es empfiehlt sich, im Erstgespräch mit der/dem jeweiligen Betreuer/in der Abschlussarbeit zu besprechen, welche weiteren Termine wahrgenommen werden sollten.

Für **Bachelorarbeiten** werden zwei Besprechungstermine empfohlen:

1. Erster Gliederungsentwurf inkl. Literaturliste und einseitigem Exposé
2. Zweiter Gliederungsentwurf und Leseprobe. Die Leseprobe umfasst maximal fünf Seiten.

Für **Masterarbeiten** werden bis zu vier Besprechungstermine empfohlen:

1. Erster Gliederungsentwurf inkl. Literaturliste und zweiseitigem Exposé sowie
2. Zweiter Gliederungsentwurf und Leseprobe. Die Leseprobe umfasst maximal zehn Seiten.
3. Zwei Termine jeweils zur Besprechung der Datenerhebung (bspw. des Fragebogens oder Untersuchungsmodells) sowie zur Besprechung der Datenauswertung (bspw. der Ergebnisse)
4. Präsentation mit anschließender Diskussion/ Feedbackrunde

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

- **Exposé:** Das Exposé soll kurz und bündig (BA: 1 Seite, MA: 2 Seiten) die Problemstellung der Arbeit darstellen, die adressierte Forschungslücke darlegen, die Forschungsfrage(n) (je nach Themenstellung bis zu drei Forschungsfragen) benennen sowie die angestrebte Methodik und Vorgehensweise in eigenen Worten erläutern. Dabei ist angemessen auf bestehende Literatur zu dem gewählten Themenfeld einzugehen. **Wichtig zu wissen:** Der erste Entwurf des Exposés entspricht in der Regel nicht der finalen Fassung. In den meisten Fällen entsteht das finale Exposé in mehreren Iterationsrunden, nachdem Sie Feedback von Ihrer/Ihrem Betreuer/in erhalten haben. Erst dann kann die Arbeit offiziell beim Prüfungsamt angemeldet werden.
- **1. Gliederungsentwurf:** Der erste Gliederungsentwurf soll mit dem Exposé zusammen abgegeben werden. Er sollte ein erster, angemessen detaillierter Gliederungsentwurf sein. Dieser kann sich im weiteren Verlauf der Bearbeitung selbstverständlich noch verändern.
- **2. Gliederungsentwurf:** Er sollte die aktualisierte Gliederung darstellen und die Änderungsvorschläge aus dem ersten Besprechungstermin berücksichtigen.
- **Literaturliste:** Sie umfasst alle bisher recherchierten Quellen, die für die Abschlussarbeit relevant sind. Die Quellen sollten schon im richtigen Format angegeben werden.
- **Leseprobe:** Das Kapitel kann frei gewählt werden. Es sollte ein zusammenhängender Teil der Arbeit sein. Mit der Leseprobe sind auch die aktuelle Gliederung sowie die dazugehörigen Quellen abzugeben.
- **(Ggf.) Masterandenkolloquium:** In der Regel bieten wir für Masterarbeiten einmal je Semester die Möglichkeit, den aktuellen Stand der Arbeit vor dem Lehrstuhlteam zu präsentieren, um Feedback einzuholen. Generell geht es darum, die weitere Vorgehensweise und Forschungsmethodik zu optimieren, falls Bedarf besteht. Zudem besteht die Möglichkeit erste Ergebnisse zu präsentieren und ein Feedback über die bisherige Vorgehensweise zu erhalten. Bei quantitativen Arbeiten kann die Präsentation auch zur Vorstellung des Forschungsmodells dienen. Pro Semester gibt es einen zentralen Termin für die Präsentation der Abschlussarbeit, zu dem Sie von Ihrem Betreuer eingeladen werden.

3 Bearbeitungszeit und Umfang der Abschlussarbeit

Die folgende Abbildung gibt eine Übersicht über die unterschiedlichen Bearbeitungszeiten für Abschlussarbeiten sowie die **maximal** mögliche Anzahl von Textseiten inkl. Abbildungen. Es darf eine Abweichung von zwei Seiten nach oben oder unten erfolgen. Darüber hinausgehende Abweichungen führen zu einem entsprechenden Notenabzug.

Studiengang	Abschluss	Bearbeitungszeit	Max. Seitenzahl
Betriebswirtschaftslehre¹	Bachelor	2 Monate	30 Textseiten (+/- 2 Seiten)
DICE	Master	3 Monate	35 Textseiten (+/- 2 Seiten)
MBA	Master	6 Monate	50 Textseiten (+/- 2 Seiten)
Betriebswirtschaftslehre²	Master	6 Monate	50 Textseiten (+/- 2 Seiten)

Abb. 2: Bearbeitungszeiten und maximale Seitenzahl für Abschlussarbeiten

Quelle: Eigene Darstellung.

Auch wenn die genannten Seitenzahlen zunächst umfangreich klingen, fällt es vielen Studierenden im Verlauf der Bearbeitung oft schwer, diese einzuhalten. Viele Studierenden stehen deswegen vor der Frage, in welchen Bereichen ihrer Arbeit sie Kürzungen vornehmen sollten, um die maximale Seitenzahl einhalten zu können. Gerade bei Masterarbeiten ist eine häufig auftkommende Frage in diesem Zusammenhang: wie lang sollte der Theorieteil meiner Arbeit sein und wie lang sollte der Methodik- und Ergebnisdiskussionsteil sein? Auf diese Frage gibt es keine allgemeingültige Antwort, da die Gewichtung ja nach Themenstellung variieren kann. Als Faustregel sollten Sie grob eine 50:50 Gewichtung anstreben. D.h. bei einer empirischen Masterarbeit sollten Einleitung und theoretische Grundlagen insgesamt ca. 50% der Arbeit ausmachen, während die Kapitel zu Methodik, Auswertung und Diskussion ebenfalls ca. 50% der Arbeit ausmachen sollten. Leichte Abweichungen von dieser Faustregel sind selbstverständlich möglich und je nach Themenstellung und gewählter Methodik sogar erforderlich.

¹ Siehe § 17 (3) der Prüfungsordnung für den Bachelor-Studiengang Betriebswirtschaftslehre an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt vom 07.Mai 2007

² Siehe § 17 (2) der vorläufigen Prüfungsordnung für den Master-Studiengang Betriebswirtschaftslehre an der Katholischen-Universität Eichstätt-Ingolstadt vom 07.02.2011

4 Formale Anforderungen

Der vorliegende Leitfaden zur Erstellung von wissenschaftlichen Arbeiten orientiert sich grundsätzlich an einem Beitrag von Thomas (1987).³ Allerdings sind einige lehrstuhlspezifische Veränderungen erfolgt. Für eine umfassende Erläuterung zur Ausarbeitung von wissenschaftlichen Arbeiten wird „Wissenschaftliches Arbeiten“ von Manuel R. Theisen jeweils in der aktuellen Auflage empfohlen.

In den Geisteswissenschaften existieren verschiedene Arten der schriftlichen Ausarbeitung wissenschaftlicher Erkenntnisse (Theisen 1993, S. 6 f.). Die Ausführungen dieses Leitfadens beziehen sich auf folgende Manuskriptarten:

- Seminararbeiten
- Abschlussarbeiten

Die Abschlussarbeit ist eine umfangreiche schriftliche Prüfungsleistung mit dem Ziel, einen „Nachweis der Fähigkeit zu selbständigem wissenschaftlichen Arbeiten“ (Theisen 1993, S. 10) zu erbringen. Folgende Hinweise zur Rechtschreibung, Grammatik und Zeichensetzung sollten bei der Erstellung berücksichtigt werden:

- Alle schriftlichen Arbeiten sollten nach den Regeln der neuen Rechtschreibung verfasst werden.
- Wahlrechte wie z. B. bei der Zeichensetzung sollten einheitlich ausgeübt werden.
- Umgangssprachliche Ausdrücke sind nur in Ausnahmefällen zulässig und sollten vermieden werden.
- Füllwörter und Floskeln sind zu vermeiden. Gleiches gilt für Relativierungen wie z. B. „bestimmt“, „vermutlich“ oder „sicherlich“.
- Trotz zahlreicher Gegenbeispiele in der Literatur sollten die Sätze verständlich und präzise formuliert sein. D.h. sie sollten grundsätzlich nicht länger als drei Zeilen sein.
- Bei Bezügen, wie z. B. in Relativsätzen, ist sicherzustellen, dass deutlich ist, auf welches Objekt im vorangehenden Satz Bezug genommen wird.

³ Dabei lehnt sich Thomas zum großen Teil an einen Artikel von Kaiser (1978 b) an.

Bei der technischen Anfertigung Abschlussarbeiten sind verschiedene Vorgaben zu beachten, die der Abbildung 2 zu entnehmen sind. Diese Vorgaben sind für alle am Lehrstuhl für ABWL und Dienstleistungsmanagement eingereichten schriftlichen Arbeiten verbindlich, sofern keine anderen Anweisungen gegeben werden.

	Seminararbeiten	Abschlussarbeiten
Anzahl der Exemplare	Ein Exemplar für den Leiter der Veranstaltung per E-Mail und als Hard Copy.	Zwei gedruckte und gebundene Exemplare inkl. USB-Stick mit elektronischer Version der Arbeit (PDF und Word) und sämtlichen Quellen als PDFs. Bei qualitativ empirischen Arbeiten sind die Interviewleitfäden sowie die Interviews elektronisch mit abzugeben. Außerdem ist die elektronische Version der Arbeit als WordDokument und als PDF per E-Mail an den Betreuer zu versenden.
Heftung/Einband	Die Arbeitsblätter sind mit einem Schnellhefter zu heften.	Abschlussarbeiten sind zu binden und mit einem festen Umschlag zu versehen.
Art des Papiers	Es sind DIN-A4-Blätter zu verwenden, die nur einseitig beschrieben werden dürfen. Es ist nicht erforderlich, schweres Papier (> 80g/ m ²) zu verwenden.	
Schriftart	Die Arbeit ist in der Schriftart Times New Roman zu verfassen.	
Schriftformat	Die Arbeit ist im Blocksatz mit Silbentrennung zu formatieren.	
Randbreite	Auf der linken Seite des Blattes ist ein Rand von 2 cm Breite freizulassen, auf der rechten Seite ein solcher von 2 cm. Der Abstand oben soll 2,5 cm betragen, während unten ein Abstand von 2 cm einzuhalten ist.	
Zeilenabstand	Die Arbeiten sind in anderthalbzeiligem Abstand zu schreiben. Vor neuen Absätzen ist eine Leerzeile einzufügen.	
Überschriften	Bei Überschriften der ersten Ebene beträgt die Schriftgröße Punkt 16 und der Schriftschnitt ist fett. Der Schriftschnitt fett gilt für alle Überschriften. Für Überschriften der zweiten Ebene ist die Schriftgröße Punkt 14 zu verwenden. Für Abschnitt- sowie Absatzüberschriften gilt Schriftgröße 12. Zwischen Überschrift und anschließendem Absatz wird keine Leerzeile eingefügt. Neue Hauptkapitel (Überschriften der ersten Ebene) müssen nicht auf einer neuen Seite beginnen.	
Fußnoten	Für Fußnoten ist die Schriftgröße 10 Punkt zu verwenden. Jede Fußnote beginnt mit einem Großbuchstaben und endet mit einem Punkt. Die Fußnoten sind im Blocksatz mit einfachem Zeilenabstand zu formatieren und mit arabischen Ziffern zu versehen. Generell sollten Fußnoten nur sparsam eingesetzt werden.	

Ordnungsschema	<p>Titelblatt, Wiederholung der Fragestellung, Inhalt, evtl. Anhang, Literaturverzeichnis.</p>	<p>Leeres Blatt, Titelblatt (s. Anhang 1), Inhaltsverzeichnis, evtl. Abbildungsverzeichnis, evtl. Abkürzungsverzeichnis, Inhalt, evtl. Anhangsverzeichnis und Anhang,</p>
		<p>Literaturverzeichnis, evtl. Verzeichnis der Expertengespräche, leeres Blatt.</p>
Seitennummerierung	<p>Die leeren Blätter sowie das Titelblatt sind nicht mit Seitenangaben zu versehen. Die Seitennummerierung beginnt mit dem Inhaltsverzeichnis. Das Inhalts-, Abkürzungs-, Abbildungsverzeichnis sowie Anhang, Anhangsverzeichnis, Verzeichnis der Expertengespräche und Literaturverzeichnis sind fortlaufend mit römischen Ziffern zu versehen, während der Text fortlaufend mit arabischen Ziffern zu nummerieren ist. Umfasst der Anhang mehrere Teile, so sollte jeder Teil in der entsprechenden Anhangsüberschrift mit einem Kennbuchstaben versehen und gesondert nummeriert werden.</p>	

Abb. 3: Formale Regelungen

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

5 Inhalt und Aufbau einer wissenschaftlichen Arbeit

Um Ihnen die korrekte Formatierung Ihrer Abschlussarbeit zu erleichtern, finden Sie auf unserer Lehrstuhlwebseite eine Formatvorlage, die genutzt werden kann. Auch dieser Leitfaden dient zur Veranschaulichung der korrekten Formatierung.

5.1 Titelblatt

Das Titelblatt sollte die folgenden Angaben umfassen (Beispiel siehe Anhang 1):

1. Bezeichnung des Lehrstuhls
2. Thema der Arbeit
3. Abgabetermin 4. Betreuer/in
5. Vorname, Name, Straße, PLZ, Ort, Telefonnummer, Matrikelnummer des Studierenden.

5.2 Abstract

Der Abschlussarbeit ist eine kurze Zusammenfassung zum Ziel der Arbeit, Vorgehen und Ergebnissen in Form eines Abstracts (max. 400 Wörter) voranzustellen.

5.3 Inhaltsverzeichnis

Das Inhaltsverzeichnis enthält die Gliederungsübersicht mit Seitenangaben, die dem Leser erlaubt, einen ersten Überblick über den Aufbau der wissenschaftlichen Arbeit zu gewinnen. Auch Hinweise auf das Abkürzungs- und das Abbildungsverzeichnis, das Verzeichnis der geführten Expertengespräche (falls zutreffend), das Anhangsverzeichnis, den Anhang (jeweils soweit vorhanden) sowie das Literaturverzeichnis werden mit römischen Seitenangaben angegeben.

Die Gliederung soll zeigen, in welcher Weise das Thema verstanden und bearbeitet wurde. Sie hat den logischen Aufbau, d. h. den „roten Faden“ der Arbeit, widerzuspiegeln. Aus diesem Grund sind zum einen die Gliederungspunkte verständlich zu formulieren, zum anderen ist den nachfolgenden Überlegungen Rechnung zu tragen:

- Die einzelnen Punkte der Gliederung sind mit den entsprechenden Seitenangaben zu versehen.
- Sie müssen mit den Überschriften im Text übereinstimmen sowie deren Inhalt knapp und genau wiedergeben.
- Im Text kann es sinnvoll sein, zwischen einem Oberpunkt und dem nachgeordneten Unterpunkt verbindende und strukturierende Sätze einzufügen.
- In der Regel sollte ein Gliederungspunkt keinesfalls kürzer als eine halbe Seite sein.

Form:

- Ein folgerichtiger und in sich geschlossener Aufbau zeigt sich auch in einer formal-logisch einwandfreien Gliederung. Bei der Untergliederung ist darauf zu achten, dass beispielsweise auf einen Unterpunkt 1.1 auch ein Unterpunkt 1.2 folgen muss.
- Unterpunkte sollten keine wortgetreue Wiederholung des übergeordneten Punktes darstellen.
- Überschriften im Text können entsprechend ihrer Bedeutung fett hervorgehoben werden.

Eine übersichtliche und großzügige Anordnung der Gliederungspunkte im Inhaltsverzeichnis, z. B. durch Einrücken, erleichtert den Überblick. Zu tiefe Untergliederungen (vierte Gliederungsebene und tiefer) sind im Interesse der Übersichtlichkeit zu vermeiden.

Zur Klassifikation der Gliederungspunkte wird die Benutzung einer numerischen Gliederung nach dem Abstufungsprinzip vorgeschlagen (s. Abbildung 3). Die Untergliederung sollte folgendermaßen aussehen: Teile (z. B. 1), Kapitel (z. B. 1.1), Abschnitte (z. B. 1.1.1) und Absätze (z. B. 1.1.1.1).

- | | |
|---|-------------------------|
| 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. 4: Beispiel einer numerischen Gliederung nach dem Abstufungsprinzip

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

5.4 Abbildungsverzeichnis und Abbildungen

Graphiken und Tabellen werden einheitlich als Abbildungen gekennzeichnet und sind im Abbildungsverzeichnis aufzuführen. Der Vorteil einer Abbildung liegt oftmals darin, dem Leser einer wissenschaftlichen Arbeit komplizierte Sachverhalte zu veranschaulichen. Dies gelingt nur, wenn die Abbildung selbst gut lesbar und verständlich ist. Das bedeutet in formaler Hinsicht, dass eine angemessene Schriftgröße gewählt wird. Deshalb sollte die Schriftgröße mindestens Punkt 10 betragen. Alle Abbildungen sind mit einem Rahmen von identischer Breite zu versehen. Von eingescannten Abbildungen ist aufgrund von Qualitätsverlusten abzuraten. Darüber hinaus sollten Abbildungen nur in Graustufen erstellt werden.

Zum Zweiten muss inhaltlich darauf geachtet werden, dass die Aussage der Abbildung verständlich ist und alle Elemente der Abbildung im Text erklärt werden. Dies wäre z. B. nicht der Fall, wenn bei einem Diagramm die Achsenbezeichnungen fehlen. Als grobe Hilfe zur Erstellung geeigneter Abbildungen dient die Checkliste der Abbildung 5.

Prüfkriterien	Erfüllt?	
Gibt die Unterschrift Auskunft über die Fragen: Was? Wo? Wann? Sind überflüssige Worte eliminiert?	Ja	Nein
Sind alle Angaben und Zeichen gut zu unterscheiden bzw. durch die Erklärung am Ende der Darstellung vollständig zu identifizieren?	Ja	Nein
Ist die Quellenangabe vorhanden und vollständig?	Ja	Nein
Ist die Beschriftung (auch nach einer notwendigen Verkleinerung) gut lesbar?	Ja	Nein
Sind die Maßstäbe bzw. Proportionen so gewählt, dass jede bewusst oder unbewusst verzerrende Wiedergabe ausgeschlossen ist?	Ja	Nein
Sind nicht zu viele, überflüssige Details enthalten?	Ja	Nein
Ist der dargestellte Sachverhalt nicht trivial?	Ja	Nein
Erfüllt die Darstellung die Erfordernisse der Vollständigkeit, Genauigkeit und Anschaulichkeit?	Ja	Nein

Abb. 5: Checkliste zur Erstellung von Abbildungen

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

Unmittelbar unter die Abbildungen sind der Abbildungstitel sowie die Quellenangabe einzufügen. Die Quellenangabe endet mit einem Punkt. Quellenangaben für Abbildungen, die nicht 1:1 übernommen wurden, werden mit „in Anlehnung an“ eingeleitet. Mit einem Quellenhinweis sind auch solche Abbildungen zu versehen, die nicht der Literatur entnommen wurden. Solche Abbildungen sind mit „Quelle: Eigene Erhebung“ oder „Eigene Darstellung“ zu versehen. Vor und nach Abbildungen ist eine Leerzeile in 12 Pkt und einfachem Zeilenabstand einzufügen. Die Abbildungen sind fortlaufend zu nummerieren. In wissenschaftlichen Arbeiten ist es erforderlich, dass im Text auf die Abbildungen Bezug genommen wird. Dabei muss die Nummer der Abbildung angegeben werden. Die Aussagen der Abbildungen müssen in jedem Fall den Aussagen im Text entsprechen. Gefaltete sowie im Querformat erstellte Abbildungen sind zu vermeiden.

5.5 Abkürzungsverzeichnis und Abkürzungen

Abb.	=	Abbildung
Anm. d. Verf.	=	Anmerkung des Verfassers
Aufl.	=	Auflage
Bd.	=	Band
Diss.	=	Dissertation
et al.	=	und andere
f.	=	folgende (Seite)
ff.	=	fortfolgende (Seiten)
Hab.	=	Habilitationsschrift
Herv. durch den Verf.	=	Hervorhebung durch den Verfasser
Hrsg.	=	Herausgeber
hrsg. v.	=	herausgegeben von
Jg.	=	Jahrgang
Nr.	=	Nummer
o. J.	=	ohne Jahresangabe
o. Jg.	=	ohne Jahrgang
o. V.	=	Ohne Verfasserangabe
S.	=	Seite
s.	=	siehe
Sp.	=	Spalte
zit. nach	=	zitiert nach

Abb. 6: Abkürzungen bei Quellenangaben

Quelle: Thomas 1987, S. 369.

Im laufenden Text sollten Abkürzungen vermieden werden. Im Abkürzungsverzeichnis sind nur dem Leser unbekannte Abkürzungen zu erklären. Darunter fallen alle nicht im Duden erläuterten Abkürzungen. Bei der ersten Verwendung einer Abkürzung im Text ist zunächst das vollständige Wort und anschließend in runden Klammern die Abkürzung einzufügen. Wird das abgekürzte Wort an späterer Stelle im Text erneut verwendet, ist ausschließlich die Abkürzung zu gebrauchen. Abkürzungen, die nur bei Quellenangaben benutzt werden dürfen, enthält Abbildung 6. Für diese Abkürzungen ist **kein Abkürzungsverzeichnis** zu erstellen bzw. diese sollen nicht im Abkürzungsverzeichnis explizit aufgeführt werden.

5.6 Inhalt

Obwohl die inhaltliche Darstellung nicht den Schwerpunkt dieses Leitfadens bildet, hat der Inhalt für die Gestaltung der Arbeit eine zentrale Bedeutung. Deshalb ist es empfehlenswert, die Gliederung des Inhalts zu einem Zeitpunkt vorzunehmen, an dem der Autor schon alle wesentlichen Grundlagen durch die Bearbeitung der vorhandenen Literatur erarbeitet hat und weiß, auf welche Art und Weise er sein Thema darstellen möchte.

Sachliche Bemerkungen zum Gegenstand, Ziel und methodischen Aufbau sollten im ersten, einleitenden Gliederungspunkt behandelt werden. In diesem Zusammenhang ist das Thema zu interpretieren, inhaltlich einzugrenzen und zu begründen. Darüber hinaus ist die praktische und theoretische Relevanz der Untersuchung aufzuzeigen und die Thematik in einen größeren Kontext einzuordnen. Dieser Punkt muss nicht unbedingt „Einleitung“ oder „Problemstellung“ heißen. Er muss aber auf jeden Fall in die dem Thema zugrundeliegende Problematik einführen.

Themenbezogene Überschriften sind generischen Überschriften wie „Hauptteil“ vorzuziehen.

Im Gliederungspunkt „Gang der Untersuchung“ soll dargestellt werden, auf welche Weise ein Problem bearbeitet wird. Er soll dem Leser als Orientierungshilfe dienen, während er den Autor bei der Erstellung des Textes zur Überprüfung der Schlüssigkeit der Gliederung zwingt. Hier schließt sich der erste Hauptteil an, der sich üblicherweise mit den theoretischen Grundlagen der Arbeit, d.h. Begriffsdefinitionen, Abgrenzung von verwandten Konstrukten und (bei empirischen Arbeiten) der theoretischen Ableitung von Hypothesen beschäftigt.

Bei empirischen Arbeiten folgt anschließend die Darstellung der gewählten Methodik und Erläuterung der Auswertungsschritte. Dann folgt die Darstellung der erarbeiteten Ergebnisse. Diese sind bestehenden Erkenntnissen aus der Literatur gegenüberzustellen und angemessen zu diskutieren. Im letzten Teil der Arbeit folgen abschließende Überlegungen: eine Zusammenfassung seiner Ergebnisse, eine knappe Darstellung seiner Thesen in Form eines Fazits oder einen Ausblick auf ungelöste Probleme und zukünftigen Forschungsbedarf beabsichtigt.

5.7 Anhangsverzeichnis und Anhang

Hauptbestandteile eines Anhangs sind ergänzende Materialien wie z.B. größere tabellarische und graphische Darstellungen, Interviewleitfäden oder Fragebögen. Oftmals dient der Anhang im Rahmen von empirischen Arbeiten auch der Abbildung zusätzlicher statistischer Auswertungen wie

beispielsweise SPSS-Outputs. Auch Protokolle von eventuell geführten Expertengesprächen sind im Anhang aufzuführen.

Die Abbildungen des Anhangs werden fortlaufend nummeriert. Dabei erfolgt die Nummerierung unabhängig von den Abbildungen, die im Text verwendet werden. Dem Anhang ist immer ein Anhangsverzeichnis voranzustellen.

Inhaltlich soll dem Anhang nur das zugeordnet werden, was nicht zwingend zum Verständnis des Textes erforderlich ist. Der Anhang dient **auf keinen Fall** dazu, die Begrenzung der Seitenzahl zu umgehen. Soweit keine Sachverhalte von entsprechender Relevanz vorhanden sind, kann auf den Anhang auch vollständig verzichtet werden.

5.8 Literaturverzeichnis

Im Literaturverzeichnis werden nur die Quellen angegeben, auf die im Text mit Kurzbeleg Bezug genommen wurde. Die Auflistung erfolgt in alphabetischer Reihenfolge nach den Autorennamen. Die einzelnen Angaben zur Bezeichnung von Quellen im Literaturverzeichnis sind den Quellen selbst zu entnehmen. Grundsätzlich enthält jede Quellenangabe vier Hauptbestandteile:

- den (die) Namen und Initialen des/r Vornamen(s) des Autors (der Autoren). Falls kein Autor bekannt ist, muss die betreffende Quelle unter „o.V.“ alphabetisch eingeordnet werden. Akademische Grade und Titel werden nicht genannt
- das Erscheinungsjahr
- den Titel des Beitrags sowie
- sonstige bibliographische Angaben (s. Beispiele im Anhang 3 und das Literaturverzeichnis).

Bei der Erstellung des Literaturverzeichnisses sollten folgende Grundsätze beachtet werden:

- Bei Büchern ist die jeweils aktuellste Auflage zu verwenden.
- Bei Büchern, Dissertationen etc. ist nur die Nennung des ersten Erscheinungsortes nötig. Bei zwei oder mehreren Orten erfolgt der Hinweis „u. a.“, z. B. Berlin u. a. ▪ Die Angabe des Verlages entfällt.
- Die sonstigen bibliographischen Angaben von englisch- und anderssprachiger Literatur erfolgen mit dem entsprechenden deutschen Pendant, d. h. „3. Jg.“ entspricht „Vol. 3“ und „Nr. 2“ entspricht „No. 2“.
- Bei englischen Zeitschriftentiteln werden alle Anfangsbuchstaben außer bei Präpositionen mit Großbuchstaben geschrieben.

5.8.1 Quellenangabe bei Büchern und Schriftreihen

Bei der Bezugnahme auf Monographien sind die folgenden Angaben in der Reihenfolge ihrer Erklärung im Literaturverzeichnis anzugeben:

- Name des Autors: Zunächst wird der Nachname und – getrennt durch ein Komma – die Initialen des (der) Vornamens (Vornamen) angegeben. Als Autoren kommen auch Organisationen und Institutionen in Frage, sofern keine genaueren Angaben zu finden sind. Die Autorennamen können fett hervorgehoben werden.
- Erscheinungsjahr: Nach Angabe der Autorennamen folgt in runden Klammern das Erscheinungsjahr. Das Erscheinungsjahr kann fett hervorgehoben werden.
- Titel des Buches: Der Titel ist komplett auszuschreiben. Auch Untertitel sind zu berücksichtigen. Bei Sammelbänden ist zuerst der Titel des Beitrags zu nennen, der mit einem Komma endet. Anschließend erfolgt der Hinweis „in:“, wonach die Autoren und der Titel des Sammelbandes folgen. Der Nennung der Autorennamen folgt der Hinweis „(Hrsg.)“, um diese als Herausgeber des Sammelbandes zu kennzeichnen.
- Auflage und Band: Die Auflage ist immer anzugeben, soweit nicht nur eine Erstauflage existiert. Die Angabe des Bandes, bestehend aus Bandnummer und -titel, ist nur nötig, wenn ein Werk in mehreren Bänden erschienen ist.
- Erscheinungsort: Bei mehreren Verlagsorten ist die Nennung des ersten Verlagsortes mit dem Zusatz „u. a.“ ausreichend. Auf die Angabe des Verlages kann verzichtet werden.
- Seite: Bei Sammelbänden sind die erste und letzte Seite des Beitrags im Literaturverzeichnis anzugeben.

Fehlen einige Angaben muss in geeigneter Form, z. B. durch Vermerke wie „o. V.“ (ohne Verfasser), „o. O.“ (ohne Ortsangabe) bzw. „o. J.“ (ohne Jahresangabe), darauf hingewiesen werden. Ein Beispiel für die Quellenangabe bei Sammelbänden findet sich in Abbildung 6:

Hogreve, J.; Sichtmann, C. (2009). Dienstleistungsgarantieren als Instrument zur Steuerung der Kundenintegration, in: Bruhn, M.; Stauss, B. (Hrsg.). Kundenintegration, Wiesbaden, S. 343-358.

Abb. 7: Beispiel für die Quellenangaben von Sammelbänden

Quelle: Eigene Darstellung.

5.8.2 Quellenangabe bei Zeitschriften und Zeitungen

Quellen aus Zeitschriften beginnen ebenfalls mit den Autorennamen, dem Erscheinungsjahr und dem Titel des Beitrags. Die Titel von Zeitschriften sind immer vollständig auszuschreiben. Darüber hinaus sind bei Zeitschriften der Jahrgang, die Heftnummer sowie die erste und letzte Seite des zitierten Beitrags zu nennen.

Kunz, W., & Hogleve, J. (2011). Toward a Deeper Understanding of Service Marketing: The Past, the Present and the Future. *International Journal of Research in Marketing*, 28(3), 231247.

Abb. 8: Beispiele für die Quellenangabe bei Zeitschriften und Zeitungen

Quelle: Eigene Darstellung.

Die abgebildete Zitierung von Beiträgen in wissenschaftlichen Journalen entspricht den Vorgaben der American Psychological Association (APA) und ist als Empfehlung zu verstehen. Häufig weichen in Literaturverwaltungsprogrammen wie Citavi hinterlegte Zitierformen leicht von der dargestellten Form ab. Grundsätzlich sind auch leicht abweichende Zitierstile zulässig, solange alle zentralen Bestandteile der Zitierung vorhanden sind (Autoren, Jahr, Titel des Aufsatzes, Titel der Zeitschrift, Jahrgang, Heftnummer, Seitenzahlen) und im gesamten Literaturverzeichnis eine einheitliche Zitierweise verwendet wird.

Wird aus Zeitungen zitiert, ist nach Möglichkeit der Autor des Artikels zu nennen. Ist dies nicht möglich, ist statt des Autors der Hinweis „o.V.“ zu verwenden. Auf die Zeitung wird mit dem Zusatz „in:“ verwiesen. Anschließend sollte das Erscheinungsdatum tt.mm.jjjj und nach Möglichkeit der Jahrgang und die Heftnummer genannt werden. Beispiele für die Quellenangabe bei Zeitschriften und Zeitungen findet sich in Abbildung 7.

5.8.3 Quellenangabe bei elektronischen Informationsmedien

Ein Problem bei der Verwendung von Internetquellen stellt der bibliographische Nachweis der elektronischen Quellen dar. Zum einen gibt es noch keine allgemein anerkannten Regeln für die Zitierweise elektronischer Medien, und zum anderen ist die Beständigkeit elektronischer Quellen noch nicht gewährleistet (Alberth 1998, S. 1368 f.). Die letzte Aussage widerspricht den Grundsätzen wissenschaftlichen Arbeitens, da eine Überprüfung oftmals schon nach kurzer Zeit nicht mehr möglich ist. Deshalb sollte auf elektronische Quellen nur zurückgegriffen werden, wenn die Quelle

nicht in anderer Form verfügbar ist. Folgende Informationen sollten bei der Zitierung von Internetquellen mit angegeben werden:

- Name und Initialen des Autors bzw. der Autoren. Falls kein Autor bekannt ist, muss die betreffende Quelle unter „o. V.“ alphabetisch eingeordnet werden. Akademische Grade und Titel werden nicht genannt,
- Erscheinungsjahr,
- Titel des Beitrags,
- falls möglich weitere bibliographische Angaben,
- Unique Resource Locator (URL) und
- Datum der Recherche.

Fließ, S.; Hogleve, J. (o. J.). Mit Dienstleistungsgarantien zur Service Excellence, elektronisch veröffentlicht unter der URL: <http://www.mendeley.com/research/mit-dienstleistungsgarantien-zur-service-excellence/>, abgerufen am 15.09.2011.

Abb. 9: Beispiel für die Quellenangabe bei elektronischen Medien

Des Weiteren müssen Informationen (z. B. Artikel), die **ausschließlich elektronisch veröffentlicht** wurden, in Absprache mit dem Betreuer der Arbeit bei der Abgabe der Abschlussarbeit ebenfalls eingereicht werden. Ansonsten gilt der Grundsatz, dass die Papierversion einer Literaturquelle als Zitiergrundlage herangezogen werden soll

Generell gilt:

Bei der Auswahl der richtigen Literatur sollte der Fokus auf englischsprachigen Journalartikeln in einem gemäß VHB-Ranking bewerteten A+, A oder B-Journal liegen (zu finden unter <http://vhbonline.org/vhb4you/journal/>). Erst nachdem hier keine passende Literatur gefunden werden kann, ist auf Sammelbände zurückzugreifen. Lehrbücher, Enzyklopädien oder Webseiten sollten als Literaturquelle eher vermieden, Vorlesungsskripte niemals zitiert werden. Je nach Themengebiet kann von dieser Faustregel abgewichen werden. Sprechen Sie im Zweifel mit Ihrer/Ihrem Betreuer/in.

5.9 Verzeichnis der geführten Expertengespräche

Im Rahmen von Abschlussarbeiten kann es je nach Thema sinnvoll sein, Experten zu interviewen. Beispielsweise können Experteninterviews im Rahmen eines Pretests oder in der explorativen Phase einer Erhebung durchgeführt werden. Wichtige Ergebnisse dieser Interviews können in der Arbeit

unter Verweis auf das jeweils relevante Gespräch angeführt werden. Wichtig ist, hierzu ein Verzeichnis der geführten Expertengespräche zu erstellen.

Folgende Angaben sind erforderlich:

- Name und Vorname des Gesprächspartners (auch in anonymisierter Form möglich),
- gegebenenfalls Funktion des Gesprächspartners,
- Name der Institution bzw. Organisation sowie
- Ort und Termin, an dem das Gespräch stattgefunden hat.

6 Zitierweise

„Viel von dem, was man in einer Ausarbeitung von sich gibt, ist nicht Ergebnis eigenen Nachdenkens. Wer immer eine Anleihe bei anderen aufnimmt, muss den Leuten, deren Gedanken, Konzepte, Modelle, Verfahren, Messtechnik etc. er sich zu Eigen macht, Gerechtigkeit widerfahren lassen“ (Dichtl 1996, S. 218) und damit durch Zitate auf diese Quellen verweisen.

Generell gilt: Fremdes Gedankengut ist als solches kenntlich zu machen. Zitate müssen so verwendet werden, dass der vom Autor gegebene Sinn gewahrt bleibt. Zu zitieren ist grundsätzlich die Originalquelle, d.h. die Publikation, in der ein Sachverhalt erstmalig veröffentlicht wurde. Bei der Anfertigung einer Arbeit sollte auf das Zitieren aus Sekundärquellen, d.h. das Zitieren von Quellen aus anderen Quellen, verzichtet werden. Nur wenn die Originalquelle nicht erhältlich ist, darf aus der Sekundärquelle zitiert werden. Im entsprechenden Kurzbeleg muss erkennbar sein, dass es sich hierbei um eine Sekundärquelle handelt. Deshalb ist der Zusatz „zitiert nach“ einzufügen. Sowohl die Primär- als auch die Sekundärquellen sind ins Literaturverzeichnis aufzunehmen.

6.1 Zitatformen

6.1.1 Wörtliche Zitate

Wörtliche Zitate werden in Anführungszeichen gesetzt („...“). Bei Zitaten innerhalb von wörtlichen Zitaten werden einfache Anführungszeichen verwendet („...’). Zitate und Quellenangaben erfordern buchstäbliche Genauigkeit, so dass besondere Formatierungen des Autors beizubehalten sind. Hinzufügungen zum Original sind durch eckig eingeklammerte Zusätze ([..]) mit einem Hinweis, z. B. „Anm. d. Verf.“, deutlich zu kennzeichnen. Hervorhebungen im zitierten Text sollten grundsätzlich übernommen werden. Die Auslassung eines Wortes (mehrerer Worte) wird durch zwei (drei) Punkte gekennzeichnet, z. B. (...). Falls das Zitat einen Fehler aufweist, sollte darauf an passender Stelle mit

„(sic)“ hingewiesen werden. Dies ist notwendig, damit bei der Korrektur kein fehlerhaftes Zitieren angenommen wird.

Wichtig: Umfangreiche und häufige wörtliche Zitate vermitteln dem Leser den Eindruck, der Autor habe zwar die Literatur bearbeitet, aber nicht genügend reflektiert. Wörtliche Zitate sollen deshalb nur spärlich eingesetzt und nur dann verwendet werden, wenn sie einen Sachverhalt besonders treffend beschreiben. Wörtliche Zitate bieten sich auch bei kurzen fremdsprachlichen Zitaten in der Originalfassung an. Zitate in einer anderen Fremdsprache erfordern eine Übersetzung unter Angabe des Übersetzers. Zitate aus englischen Quellen müssen in der Regel nicht übersetzt werden. Ein wörtliches Zitat sollte im Allgemeinen nicht mehr als zwei bis drei Sätze umfassen. Erscheinen längere Zitate unvermeidlich, so sind sie im Text einzurücken und in einzeiligem Abstand zu schreiben.

6.1.2 Sinngemäße Zitate

Ein sinngemäßes Zitat liegt bei der Übernahme von Gedanken anderer oder bei Anlehnung an andere Autoren vor. Es handelt sich hier nicht um die wörtliche Wiedergabe eines Textes. Der Umfang einer sinngemäßen Übernahme muss eindeutig erkennbar sein.

Zusammenfassend lassen sich folgende drei Regeln aufstellen:

1. **Unmittelbarkeit**, d. h. das Zitat sollte der Primärquelle (Originalquelle) entnommen sein.
2. **Zweckmäßigkeit**, d. h. das Zitat sollte genau das und nur das enthalten, was der zitierende Autor mit dem Zitat belegen möchte.
3. **Genauigkeit**, d. h. die Quellenangaben sind ausreichend und eindeutig genug angeführt, um die Quelle und die angegebene Stelle leicht wieder zu finden.

6.2 Verwendung des Kurzbeleges

Am Lehrstuhl für ABWL und Dienstleistungsmanagement sind die sog. „Harvard-Zitierweise“ sowie die Zitation nach „APA“ zulässig, bei der im laufenden Text an geeigneter Textstelle ein Kurzbeleg (Theisen 1993, S. 138 f.) eingefügt wird. Mit dem Kurzbeleg wird auf die Originalquelle im Literaturverzeichnis hingewiesen. Der Kurzbeleg umfasst die Angabe des Autors, des Erscheinungsjahres des betreffenden Buches oder Aufsatzes sowie die Seitenangabe. Diese

Seitenangabe sollte möglichst genau sein. Auf Hinweise wie „ff.“ sollte verzichtet werden. Stattdessen sollte der Bereich durch Angabe der ersten und letzten Seite genau eingegrenzt werden.

Bei sinngemäßen Zitaten wird auf „vgl.“ im Kurzbeleg verzichtet. Wenn sich eine Quelle auf zwei aufeinander folgende Seiten beschränkt, genügt die Angabe der ersten Seite mit dem Hinweis „f.“.

Durch die Nutzung des Kurzbelegs ist es dem Leser möglich, dem Literaturverzeichnis (s. hierzu Anhang 3) die genaue Quelle zu entnehmen. Werden mehrere Beiträge eines Autors zitiert, die im gleichen Jahr erschienen sind, so muss neben der Jahreszahl ein weiteres Unterscheidungsmerkmal zur eindeutigen Quellenbestimmung hinzugefügt werden (Beispiel: Fließ/Hogreve 2005 a, S. 312). Im Literaturverzeichnis sind die Veröffentlichungen des Autors entsprechend zu kennzeichnen. Bei Quellen mit bis zu drei Verfassern sind alle Autoren zu nennen. Bei mehr als drei Verfassern kann im Kurzbeleg nach dem ersten Autor der Zusatz „et al.“ verwendet werden. Im Literaturverzeichnis sind alle Koautoren aufzuführen. In Abbildung 9 findet sich ein Beispiel zur Illustration der Harvard-Zitierweise.

In den letzten Jahren werden Dienstleistungsgarantien in Management und Wissenschaft als ein innovatives Marketinginstrument angesehen, mit dessen Hilfe Dienstleistungsanbieter Wettbewerbsvorteile sichern und ausbauen können (Wirtz/Kum 2004, S. 159).

Abb. 10: Textfragmente zur Illustration der Harvard-Zitierweise

Quelle: Hogreve 2007, S. 1.

6.3 Angaben zur Verwendung KI-basierter Hilfsmittel

Der Arbeit ist ein kurzer Disclaimer zur Nutzung generativer KI und sonstiger verwandter Hilfsmittel anzufügen. Eine Vorlage finden Sie nachfolgend (in Anlehnung an HTW-Berlin 2024):

Im Anhang meiner Arbeit habe ich sämtliche KI-basierte Hilfsmittel angegeben. Diese sind mit Produktnamen und ausführlicher Verwendungsbeschreibung in einem KI-Verzeichnis ausgewiesen. Ich versichere, dass ich keine KI-basierten Tools verwendet habe, deren Nutzung der Prüfer / die Prüferin explizit schriftlich ausgeschlossen hat. Ich bin mir bewusst, dass die Verwendung von Texten oder anderen Inhalten und Produkten, die durch KI-basierte Tools generiert wurden, keine Garantie für deren Qualität darstellt. Ich verantworte die Übernahme jeglicher von mir verwendeter maschinell generierter Passagen vollumfänglich selbst und trage die Verantwortung für eventuell durch die KI generierte fehlerhafte oder verzerrte Inhalte, fehlerhafte Referenzen, Verstöße gegen das Datenschutz- und Urheberrecht oder Plagiate. Ich versichere zudem, dass in der vorliegenden Arbeit mein gestalterischer Einfluss überwiegt.

Nutzungsbereiche	Genutzte(s) AI System(e)	Detaillierte Beschreibung der KI-Nutzung sowie Zweck, unterteilt nach Kapiteln
Ideenfindung und Entwicklung des Forschungsprojektes	<i>Beispiel:</i> ChatGPT v5.0 (OpenAI)	<i>Example:</i> Grundlegende Ideenfindung: Brainstorming und Entwicklung einer klaren Problemstellung.
Literaturrecherche		
(Vorbereitung) Datenerhebung		
Datenanalyse		
Schreiben und Korrigieren der Arbeit		
Weitere Nutzung		

7 Fußnoten

Sachliche Randbemerkungen des Verfassers, die über den eigentlichen Inhaltsrahmen der Arbeit hinausgehen, sind in Fußnoten aufzunehmen. Fußnoten werden vom Textteil der Seite durch einen kurzen Strich abgegrenzt. Zwischen Text und Fußnoten ist mindestens ein einzeiliger Abstand freizulassen. Zwischen den einzelnen Fußnoten sollte ein einfacher Abstand gewählt werden. Wenn sich die Fußnote auf den ganzen Satz bezieht, folgt die Ziffer der entsprechenden Fußnote nach dem Satzzeichen. Wenn die Fußnote sich nur auf das unmittelbar vorangehende Wort oder eine unmittelbar vorangehende Wortgruppe bezieht, steht die Ziffer direkt hinter dem Wort bzw. der Wortgruppe (Drosdowski et al. 1996, S. 67). Fußnoten beginnen immer mit Großbuchstaben und enden mit Punkten. Fußnoten sollten im Allgemeinen sparsam eingesetzt werden.

8 Bewertung einer wissenschaftlichen Arbeit

Für die Bewertung der Arbeiten werden die nachfolgend vorgestellten Kriterien herangezogen. Die konzeptionellen und materiellen Anforderungen an eine Abschlussarbeit sind wesentlich höher als bei Seminararbeiten.

Thema:

- Darstellung des zu behandelnden Problems,
- Relevanz des Themas in Praxis und Wissenschaft (Identifizierung der Forschungslücke),
- besondere Schwierigkeiten der Bearbeitung bzw. Anforderungen an den Bearbeiter,
- gewählter Untersuchungsansatz und Qualität der Begründung dieser Wahl.

Konzeptioneller Aufbau:

- richtige Erfassung der Thematik,
- Angemessenheit thematischer Einschränkungen,
- grundsätzliche Logik der Gliederung,
- richtige Gewichtung der einzelnen Teile im Hinblick auf das Gesamtthema,

Inhalt:

- Klarheit und Widerspruchsfreiheit der Argumentation,
- Qualität der theoretischen Fundierung,
- eigene Forschungsinitiativen (z. B. empirische Untersuchung),
- Eigenständigkeit der Schlussfolgerungen,
- Originalität der Darstellung, Reflexionsniveau, Kritikvermögen, Methodeneignung.

Formale Aspekte der Darstellung:

- Präzision und Wissenschaftsorientierung des Sprachstils,
- Beherrschung der Sprachregeln (Grammatik, Rechtschreibung, Zeichensetzung), ▪ Zitierweise,
- äußere Form (z. B. optische Unterstützung durch Abbildungen).

Literatur:

- Umfang und Relevanz der verwendeten Quellen,
- Eigenständigkeit bei der Literaturbeschaffung,
- Geschick bei der Literaturverarbeitung.

Da die Eigenständigkeit der Arbeit eine herausragende Rolle spielt, werden bei außerordentlich intensiver Beratung strengere Maßstäbe an die Bewertung der wissenschaftlichen Arbeit gelegt.

9 Schlussbetrachtung

Es sei zuletzt nochmals darauf hingewiesen, dass die Formalia eine hohe Bedeutung für das Gelingen einer wissenschaftlichen Arbeit haben, und zwar sowohl im Hinblick auf den erheblichen Zeitaufwand, den die Erstellung einer formal korrekten Arbeit erfordert, und im Hinblick auf die Bewertung der wissenschaftlichen Arbeit.

Daher sollte ein entsprechender Zeitraum für die Beachtung diverser formaler Richtlinien eingeplant werden. Einen Arbeitsplan für eine Diplomarbeit von zwölf Wochen zeigt beispielsweise Theisen (1993, S. 20 f.) oder auch Kaiser (1978a). Dieser lässt sich natürlich entsprechend den Vorgaben für Abschlussarbeiten am Lehrstuhl für ABWL und Dienstleistungsmanagement anpassen.

Anhangsverzeichnis

Seite

Anhang 1: Musterentwurf eines Titelblattes für eine Abschlussarbeit	VI
Anhang 2: Gestaltungsempfehlungen für Quellenangaben im Literaturverzeichnis anhand von Beispielen	VII

Anhang 1: Musterentwurf eines Titelblattes für eine Abschlussarbeit Quelle: In
Anlehnung an Thomas 1987, S. 367.

Dienstleistungsgarantien als Instrument zur Steuerung der Kundenintegration

Lehrstuhl für ABWL und Dienstleistungsmanagement

Prof. Dr. Jens Högrevé



Masterarbeit zur Erlangung des Grades

Master of Science

an der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät Ingolstadt,

Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt

Eingereicht von:

Max Mustermann

Matr.-Nr. 1234567

Abgabedatum: 1. Mai 2025

Literaturverzeichnis

- Alberth, M. R. (1998).** Kurze Gedanken zum wissenschaftlichen Zitieren des Internets. Zeitschrift für Betriebswirtschaft, 68(12), 1367-1374.
- Dichtl, E. (1996).** Spielregeln fürs Zitieren. Wirtschaftswissenschaftliches Studium, 25(4), 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. Journal of Service Research, 11(4), 322-343.
- Kaiser, A. (1978a).** Anleitung zur Anfertigung einer wirtschaftswissenschaftlichen Diplomarbeit (Teil I). Wirtschaftswissenschaftliches Studium, 7(1), 35-38.
- Kaiser, A. (1978b).** Anleitung zur Anfertigung einer wirtschaftswissenschaftlichen Diplomarbeit (Teil II). Wirtschaftswissenschaftliches Studium, 7(2), 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, 163-172.
- Piller, F. (1995).** Computernetze und wissenschaftliche Publikationen. Das Internet als Quelle des wirtschaftswissenschaftlichen Arbeitens. Wirtschaftswissenschaftliches Studium, 25(12), 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. Wirtschaftswissenschaftliches Studium, 19(7), 367-372.