

# Dienstleistungsmarketing

DUALE HOCHSCHULE BADEN-WÜRTTEMBERG MANNHEIM

## **Richtlinien zur Anfertigung wissenschaftlicher Arbeiten im Studiengang BWL-Dienstleistungsmarketing**

**Prof. Dr. Christian Führer**

**Prof. Dr. Jennifer Jordan**

**Prof. Kathrin Kölbl**

**Prof. Dr. Hans-Joachim von Scheidt**

**Prof. Dr. Andreas Vlašić**

**Prof. Dr. Lothar Weinland**

**6. Auflage**

**Stand: 10. April 2017**

## Inhaltsverzeichnis

	Seite
<b>1. Thema der Arbeit.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Beschaffung benötigter Literatur und sonstiger Materialien.....</b>	<b>1</b>
<b>3. Grundlagen der Anfertigung wissenschaftlicher Arbeiten.....</b>	<b>3</b>
3.1 Gliederung der Arbeit und Inhaltsverzeichnis .....	3
3.2 Einleitender Gliederungspunkt .....	5
3.3 Zitiervorschriften .....	6
3.3.1 Zitate .....	6
3.3.2 Fußnoten .....	8
3.4 Literaturverzeichnis .....	11
3.5 Verwendung von Abbildungen und Tabellen .....	15
3.6 Verwendung von Abkürzungen .....	17
3.7 Anhang .....	18
3.8 Eidesstattliche Erklärung .....	18
3.9 Sperrvermerk .....	19
<b>4. Hinweise zur formalen Gestaltung wissenschaftlicher Arbeiten.....</b>	<b>20</b>
4.1 Ordnungsschema für wissenschaftliche Arbeiten .....	20
4.2 Titelblatt.....	20
4.3 Umfang der Arbeit.....	22
4.4 Schriftart, -größe und Zeilenabstand .....	22
4.5 Hervorhebungen .....	23
4.6 Nummerierung der Seiten .....	23
4.7 Ränder.....	23
4.8 Art des Papiers und Bindung der Arbeit.....	23
4.9 Anzahl einzureichender Exemplare .....	24
<b>5. Anfertigungszeitraum .....</b>	<b>24</b>
<b>6. Literaturempfehlungen .....</b>	<b>24</b>

## **1. Thema der Arbeit**

Gegenstand von wissenschaftlichen Arbeiten ist die Bearbeitung eines bestimmten Themas, welches eine eindeutig fixierte wissenschaftliche Problemstellung mit Praxisbezug enthalten sollte. Erfassung, wissenschaftlich fundierte Bearbeitung und Lösung der Problemstellung bilden die Aufgaben der Arbeit. Die im Thema einer wissenschaftlichen Arbeit angesprochenen Sachverhalte sollten den wesentlichen Inhalt der Arbeit zum Ausdruck bringen.

Bei Projekt- und Bachelorarbeiten sind die Studierenden in der Verantwortung, in Absprache mit ihrem Ausbildungsunternehmen ein exakt formuliertes Thema zu erarbeiten, das nach Genehmigung durch die Studiengangsleitung der Dualen Hochschule zu bearbeiten ist.

Im Zusammenhang mit der Formulierung von Themen für Projekt- und Bachelorarbeiten ist darauf zu achten, dass eine erfolgreiche Bearbeitung im Rahmen der vorgegebenen Zeit möglich ist.

## **2. Beschaffung benötigter Literatur und sonstiger Materialien**

Nach Genehmigung des Themas erfolgen zunächst Suche, Auswertung und Verarbeitung der thematisch relevanten Literatur. Für eine erfolgreiche Arbeit ist eine möglichst vollständige Erfassung der zur wissenschaftlichen Problemstellung erschienenen bedeutenden Literatur erforderlich. Für die meisten Marketingthemen ist auch die Auswertung der einschlägigen amerikanischen Literatur empfehlenswert.

Bei der Anfertigung von empirischen Arbeiten bzw. von Arbeiten mit empirischem Hintergrund muss der Verfasser über Kenntnisse auf dem Gebiet der empirischen Forschung (Forschungsprozess und -methoden, Anwendung statistischer Methoden etc.) verfügen oder sich diese aneignen.<sup>1</sup>

Zur Ermittlung der relevanten Literatur kann eine Reihe von bibliographischen Hilfsmitteln eingesetzt werden. Hier sind zunächst die in den Bibliotheken geführten Kataloge zu nennen, welche die in der jeweiligen Bibliothek vorhandene Literatur aufschlüsseln und in zunehmendem Maße Online-Recherchen nach Verfasser, Titel und Schlagwör-

---

<sup>1</sup> Die Projektarbeit Eins sollte folglich keine empirische Arbeit sein. Im Gegensatz dazu kann die Projektarbeit Zwei und soll die Bachelorarbeit empirischen Charakter haben.

tern erlauben. Alle renommierten Bibliotheken, z.B. die Universitätsbibliothek Mannheim ([www.bib.uni-mannheim.de](http://www.bib.uni-mannheim.de)), ermöglichen den Benutzern auch den Online-Zugriff auf wissenschaftliche Zentralkataloge, z.B. den Katalog des SWB – Südwestdeutschen Bibliotheksverbundes (<http://swb.bsz-bw.de>). In Ergänzung hierzu können in vielen Bibliotheken Recherchen in wirtschaftswissenschaftlichen Datenbanken, z.B. in Datenbanken von Universitäten oder kommerziellen Anbietern, durchgeführt werden.

Außerdem ist es möglich, in wirtschaftswissenschaftlichen Handwörterbüchern (z.B. Handbuch der Betriebswirtschaft, Handbuch des Marketing) und Wirtschaftslexika (z.B. Vahlens Großes Wirtschaftslexikon) zu recherchieren. Diese können in der Orientierungsphase hilfreich sein, um sich einen Überblick über für das Thema relevante inhaltliche Aspekte, relevante Literatur und die einschlägigen Autoren zu verschaffen. Allerdings ist unbedingt zu beachten, dass nur wirtschaftswissenschaftliche Handwörterbücher von renommierten Verlagen (z.B. Handbuch des Marketing/Vahlen Verlag) zitierfähig sind. Online- (z.B. Wikipedia) und Offline- (z.B. Gablers großes Wirtschaftslexikon) Wirtschaftslexika sind grundsätzlich nicht zitierfähig. Eine Ausnahme hiervon bildet „Vahlens Großes Marketing-Lexikon“, welches Stichworte enthält, die von renommierten Autoren geschrieben wurden und namentlich gekennzeichnet sind.

In einigen Fällen können Bibliographien herangezogen werden, die eine umfangreiche Auswahl der zu einem bestimmten Thema in einem bestimmten Zeitraum veröffentlichten Schriften enthalten. Einige Bibliographien führen nur die Titel der erschienenen Literatur auf. Andere bieten darüber hinaus noch Inhaltsangaben und in einigen Fällen sogar eine Kommentierung der Texte.

In Ergänzung zur Verwendung bibliographischer Hilfsmittel ist es zwingend erforderlich, die für ein bestimmtes Thema relevanten Fachzeitschriften auszuwerten. Diese enthalten zum einen Schriftumsnachweise für bestimmte Themen, zum anderen können über die Jahresinhaltsverzeichnisse für das Thema relevante Artikel gefunden werden.

Bei der Sichtung der Literatur (bspw. für das Themengebiet *Kundenbindung*) empfiehlt es sich, von zum Thema erschienenen Spezialwerken (z.B. Handbuch der Kundenbindung) und Überblicksaufsätzen (z.B. Das Konstrukt der Kundenbindung: Beurteilung der Leistungsfähigkeit von in Theorie und Praxis erörterten Ansätzen zur Messung der Kundenbindung) auszugehen. Mit Hilfe der dort zitierten und im Literaturverzeichnis aufgeführten Literatur kann man sich in der Regel sehr schnell einen ersten Überblick über die für das Thema relevante Literatur verschaffen.

Es empfiehlt sich, die gesichtete und für geeignet empfundene Literatur sofort elektronisch zu erfassen. Hierbei sollten zumindest alle benötigten bibliographischen Angaben (Verfasser, Titel, Verlagsort, Erscheinungsjahr etc.) und die Bibliothekssignaturen vermerkt werden. Darüber hinaus ist es sinnvoll, bereits zu diesem Zeitpunkt weitergehende Informationen zu der gesichteten Literatur festzuhalten, z.B. Inhaltsübersicht, verwendete theoretische Ansätze, empirische Ergebnisse, interessante Fallstudien etc. Diese Aufstellung kann die Ausgangsbasis für die Erstellung des bei wissenschaftlichen Arbeiten erforderlichen Literaturverzeichnisses bilden.

Im Anschluss an die Literatursichtung erfolgt das Literaturstudium, das heißt das sorgfältige Lesen und Auswerten der Literatur. Es ist empfehlenswert, sich zu jeder Literaturquelle umfangreiche Notizen (genauer Inhalt, verwendete Theorien und Ansätze, besondere Gedanken bzw. Aussagen des Autors, empirische Ergebnisse, praktische Beispiele etc.) zu machen. Im Verlauf des Literaturstudiums ist zu überlegen, wie die Arbeit gegliedert werden könnte.

### **3. Grundlagen der Anfertigung wissenschaftlicher Arbeiten**

#### **3.1 *Gliederung der Arbeit und Inhaltsverzeichnis***

Im Verlauf bzw. nach Abschluss des Literaturstudiums muss der Verfasser eine Gliederung für die Arbeit anfertigen. Die Gliederung ist Teil der Arbeit und dient dazu, den logischen Aufbau, das heißt den „roten Faden“ der Arbeit widerzuspiegeln. An einer logisch einwandfreien Gliederung lässt sich die folgerichtige und in sich geschlossene Gedankenführung des Autors erkennen. Außerdem bringt die Gliederung zum Ausdruck, in welcher Weise der Verfasser das Thema verstanden und bearbeitet (theoretischer Ansatz, Methodik, Setzen von Schwerpunkten etc.) hat.

Bei der Erstellung der Gliederung ist zunächst auf eine verständliche Formulierung der Titel (Überschriften) der einzelnen Gliederungspunkte zu achten. Diese müssen den Inhalt der jeweiligen Abschnitte knapp, aber so genau wie möglich kennzeichnen. Es ist nicht zulässig, dass der Titel eines Gliederungspunktes den gleichen oder annähernd gleichen Wortlaut hat, wie der Titel der Arbeit oder ein im Weiteren folgender Titel eines Untergliederungspunktes. Die Titel der Gliederungspunkte im Inhaltsverzeichnis müssen mit den im Text verwendeten Titeln der Gliederungspunkte übereinstimmen. Die Titel aller Gliederungspunkte im Inhaltsverzeichnis sind mit den entsprechenden Seitenangaben des Textes zu versehen.

Bei der Untergliederung von Gliederungspunkten, z.B. 1., muss aus Gründen der Gliederungslogik einem Unterpunkt, z.B. 1.1, mindestens ein weiterer Unterpunkt, z.B. 1.2, folgen. Der Titel des übergeordneten Gliederungspunktes muss den Inhalt der nachgeordneten Gliederungspunkte umspannen. Die Unterpunkte dürfen keine wortgetreue Wiederholung des übergeordneten Gliederungspunktes darstellen. Zwischen einem übergeordneten Gliederungspunkt (z.B. 3.) und dem nachgeordneten Unterpunkt der Gliederung (z.B. 3.1) dürfen nur in Ausnahmefällen verbindende Sätze eingefügt werden. Um eine übersichtliche Anordnung der Gliederungspunkte im Inhaltsverzeichnis zu gewährleisten, sind nachgeordnete Gliederungspunkte jeweils einzurücken.<sup>2</sup>

Außerdem müssen alle Hauptüberschriften der ersten Gliederungsebene (1., 2., etc.) im Inhaltsverzeichnis mit Schriftgröße 14 und Fettdruck (vgl. hierzu Abschnitt 4.4 Schriftart, -größe und Zeilenabstand) versehen werden. Die Überschriften aller weiteren Gliederungsebenen sind in Schriftgröße 12 in Normaldruck zu schreiben.

Im Text können Überschriften aller Gliederungsebenen hervorgehoben werden. Die Hauptüberschriften der ersten Gliederungsebene sind wie im Inhaltsverzeichnis mit Schriftgröße 14 und Fettdruck zu versehen. Alle weiteren Überschriften sind in Schriftgröße 12 zu schreiben und können durch Fettdruck, Kursivdruck oder kombinierten Fett- und Kursivdruck hervorgehoben werden. Unterstreichungen der Titel von Gliederungspunkten sind sowohl im Inhaltsverzeichnis als auch im Text nicht erlaubt.

Die Klassifikation der Gliederungspunkte muss mittels der nachfolgend skizzierten **dekadischen Klassifikation** erfolgen.

## **1. Text**

1.1 Text

1.2 Text

## **2. Text**

2.1 Text

2.1.1 Text

2.1.2 Text

2.2 Text

usw.

---

<sup>2</sup> Vgl. hierzu die Formatierung des Inhaltsverzeichnisses der vorliegenden Richtlinienbroschüre.

Es empfiehlt sich, zur Erstellung des Inhaltsverzeichnisses die Automatisierungsmöglichkeit, die moderne Textverarbeitungsprogramme bieten, einzusetzen. Allerdings sind die Standardformatvorlagen dieser Programme zwingend entsprechend der Vorgaben des Studienganges DLM (Schriftart, Schriftgröße, Einzüge, etc.) zu ändern.

Der Entwurf der Gliederung der Projektarbeiten ist mit dem Verantwortlichen im Ausbildungsbetrieb abzustimmen. Die Entwürfe der Gliederung und des einleitenden Gliederungspunktes (vgl. Abschnitt 3.2) der Bachelorarbeit sind mit dem betreuenden Dozenten abzustimmen. Damit sich dieser eingehend vorbereiten kann, ist es erforderlich, diesem spätestens eine Woche vor dem Abstimmungsgespräch die Entwürfe zukommen zu lassen. Diese sind mit dem Titel der Arbeit und den Kontaktdaten des Studierenden zu versehen. Empfehlungen des betreuenden Dozenten sind vom Studierenden zu berücksichtigen und entsprechend in der Gliederung bzw. Arbeit umzusetzen.

### **3.2 Einleitender Gliederungspunkt**

Der einleitende Gliederungspunkt wissenschaftlicher Arbeiten kann mit „Einführung in die Arbeit“ oder einem geeigneten themenbezogenen Titel überschrieben werden. In ihm sind zwingend folgende Aspekte zu erörtern:

- Problemstellung und -abgrenzung (Gegenstand der Arbeit, Relevanz des Themas für Wissenschaft und Praxis bzw. Ausbildungsunternehmen sowie Abgrenzung nicht behandelter themenrelevanter Aspekte)
- Zielsetzung der Arbeit (Ziele der Arbeit)
- Gang der Untersuchung (Ablaufschema der Arbeit einschließlich methodischer Vorgehensweise bei empirischen Arbeiten)

Bei beiden Projektarbeiten und bei der Bachelorarbeit muss der einleitende Gliederungspunkt nach diesen Aspekten untergliedert werden.

## **1. Einführung in die Arbeit**

1.1 Problemstellung und -abgrenzung

1.2 Zielsetzung der Arbeit

1.3 Gang der Untersuchung

Die weiteren Gliederungspunkte müssen zwingend themenbezogene Überschriften enthalten. Worthülsen wie „Hauptteil“ oder „Schluss“ sind nicht zulässig. Der abschließende Gliederungspunkt kann mit einer geeigneten themenbezogenen Überschrift oder mit „Zusammenfassung und Ausblick“, „Fazit“ oder „Resümee“ überschrieben werden.

### **3.3 Zitiervorschriften**

#### **3.3.1 Zitate**

Der Zweck von Zitaten besteht darin, die Verwendung des Gedankengutes anderer Autoren in wissenschaftlichen Arbeiten offen zu legen. Grundsätzlich ist es erforderlich, jedes fremde Gedankengut durch ein Zitat kenntlich zu machen. Zitate müssen den drei nachfolgend aufgeführten Anforderungen entsprechen:

1. **Unmittelbarkeit:** Zitate sind aus der Primärquelle zu entnehmen.
2. **Zweckmäßigkeit:** Zitate sollten nur die vom Verfasser der Ursprungsquelle zum Ausdruck gebrachten Gedanken enthalten und müssen in direktem Sinnzusammenhang mit der Textstelle, in die sie eingefügt werden, stehen.
3. **Genauigkeit:** Zitate müssen einen eindeutigen und vollständigen Hinweis auf die Ursprungsquelle enthalten.

Es ist darauf zu achten, dass Zitate nicht aus dem Zusammenhang gerissen werden und dadurch einen anderen als den vom Autor beabsichtigten Sinn erhalten. Außerdem dürfen fragwürdige Aussagen von Autoren (z.B. „Online-Marketing ist das einzige Erfolg versprechende Marketinginstrument der Zukunft“) nicht unreflektiert übernommen werden.

Bei Projekt- und Bachelorarbeiten des Studiengangs Dienstleistungsmarketing ist die **deutsche Zitierweise** anzuwenden. Bei dieser Art des Zitierens werden Zitate durch eine am Ende des Zitates im Text eingefügte hochgestellte Zahl kenntlich gemacht. Unter dem Text der jeweiligen Seite ist in einer mit derselben Zahl beginnenden Fußnote die Quelle anzugeben. Die Zitate und zugehörigen Fußnoten sind fortlaufend zu nummerieren.



Grundsätzlich lassen sich **wörtliche** und **sinngemäße** Zitate unterscheiden. Die **wörtlichen Zitate** sind wortgetreue Übernahmen von Textstellen anderer Autoren. Sie erfordern bei der Übernahme grundsätzlich buchstäbliche Genauigkeit. Wörtliche Zitate sind im Text mit Anführungszeichen zu beginnen und zu beenden („Text des wörtlichen Zitates“).<sup>3</sup>

In Ausnahmefällen sind Abweichungen vom Original möglich. Diese müssen durch einen in Klammern gesetzten Hinweis, „Anmerkung des Verfassers“ abgekürzt mit „Anm. d. Verf.“ gekennzeichnet werden. Sofern der zitierte Originaltext Hervorhebungen (z.B. durch Fett- oder Kursivdruck) enthält, sind diese zu übernehmen. Eigene Hervorhebungen sind mit dem Zusatz „Hervorhebung durch den Verfasser“ abgekürzt mit „Herv. durch den Verf.“ zu versehen. So genannte Auslassungen nicht benötigter Textteile des Originaltextes sind möglich. Sie müssen im Zitat durch fortlaufende Punkte „...“ angezeigt werden. Sofern die Ursprungsquelle Fehler (z.B. Tippfehler) aufweist, ist darauf an der entsprechenden Stelle des Zitates mit einem „(sic)“ hinzuweisen.

Wörtliche Zitate sollen grundsätzlich nicht mehr als zwei bis drei Sätze umfassen. In Ausnahmefällen können längere Zitate verwendet werden. Diese sind im Text einzurücken und mit Schriftgröße 10 Punkt in einzeiligem Abstand zu schreiben.

Die **sinngemäßen Zitate** lassen sich charakterisieren als Übernahme von Gedanken anderer oder Anlehnung an andere Autoren. Sie erfolgen in Form einer nicht wörtlichen Wiedergabe des Originaltextes. Der Hinweis auf die Quelle in der Fußnote muss bei sinngemäßen Zitaten mit dem Zusatz „Vgl.“ beginnen. Der Umfang der sinngemäßen Übernahme muss eindeutig erkennbar sein. Bei umfangreichen Übernahmen<sup>4</sup>, die sich beispielsweise über einen ganzen Unterabschnitt erstrecken, ist es deshalb erforderlich, dem sinngemäßen Zitat einen einleitenden Satz voranzustellen. Dieser kann folgendermaßen formuliert werden: Die folgende Darstellung lehnt sich an *Weinberg, P.* (1996) an.

Bei **wörtlichen** und **sinngemäßen** Zitaten ist grundsätzlich nach dem Originaltext zu zitieren. In Ausnahmefällen kann, sofern das Originalwerk nicht zugänglich ist, nach einer Quellenangabe in der Sekundärliteratur zitiert werden. In diesem Fall ist in der

---

<sup>3</sup> Den wörtlichen wird im Gegensatz zu den sinngemäßen Zitaten nicht der Ausdruck „Vgl.“ vorangestellt.

<sup>4</sup> Derartige umfangreiche Übernahmen sind nur in Ausnahmefällen möglich, z.B. wenn nur eine Originalquelle zu einem bestimmten Themengebiet existiert.

Fußnote sowohl die Primär- als auch die Sekundärliteratur anzugeben, indem zusätzlich zur Originalquelle mit dem Hinweis „zitiert nach“ auch die Sekundärliteratur angegeben wird, z.B.:

<sup>1</sup> Vgl, Parasuraman, A./Zeithaml, V.A./Berry, L.L., 1985, S. 29-30 zitiert nach Meffert, H./Bruhn, M., 2000, S. 178.

Kurze wörtliche Zitate aus Quellen in englischer Sprache sind möglich. Diese müssen nicht übersetzt werden. Wörtliche Zitate in allen anderen Fremdsprachen sind nicht zulässig.

Nicht nur die Herkunft von Gedanken anderer Autoren, sondern auch die von im Text verwendeten **Abbildungen** und **Tabellen** ist zu belegen. Hierzu ist direkt unter der Abbildung oder Tabelle ein Quellennachweis einzufügen, der mit „Quelle:“ beginnt und dann die genaue Quellenangabe enthält.

Bei Abbildungen oder Tabellen, die von einem anderen Autor übernommen, aber leicht verändert wurden, ist vor der genauen Quellenangabe der Zusatz „In Anlehnung an“ einzufügen. Der Quellennachweis hat dann folgende Form:

Quelle: In Anlehnung an Meffert, H./Bruhn, M., 2000, S. 62.

Des Weiteren sind alle Abbildungen, Tabellen etc., die nicht aus der Literatur entnommen, sondern selbst erstellt wurden, mit einem Herkunftshinweis zu versehen. Bei selbst erstellten Abbildungen ist der Hinweis „Eigene Darstellung.“ zu verwenden. Bei Tabellen, die Datenmaterial enthalten, das aus einer im Rahmen der wissenschaftlichen Arbeit durchgeführten empirischen Untersuchung stammt, lautet der Herkunftshinweis „Eigene Erhebung.“ (siehe auch Abschnitt „3.5 Verwendung von Abbildungen und Tabellen“).

### 3.3.2 Fußnoten

Fußnoten dienen insbesondere dazu, nach der im Abschnitt „3.3.1 Zitate“ beschriebenen Art die Quellenangaben der zitierten Literatur anzugeben. Des Weiteren kann der Verfasser in Fußnoten auch sachliche Randbemerkungen machen oder genaue Verweise auf andere Teile der vorliegenden Arbeit einfügen.

Die Fußnoten sind grundsätzlich immer auf der Textseite einzufügen, auf der sich das entsprechende Zitat befindet. In Ausnahmefällen ist es möglich, eine auf einer Textseite begonnene Fußnote im Fußnotenteil der nachfolgenden Textseite fortzusetzen.

Die Fußnoten müssen vom Textteil der Seite durch einen Strich getrennt werden. Sie sind in Schriftgröße 10 Punkt und einzeiligem Abstand sowie Blocksatz zu schreiben. Da Fußnoten als abgekürzte Sätze aufzufassen sind, ist das erste Wort einer Fußnote immer mit einem Großbuchstaben zu beginnen und die Fußnote mit einem Punkt zu beenden (z.B.: Vgl. Meffert, H., 1999, S. 16.).

Bei der Verwendung der automatischen Fußnotenverwaltung von Textverarbeitungsprogrammen erscheinen die **Fußnotenziffern** im Text („...erstellt.<sup>1</sup>“) und in der Fußnote („<sup>1</sup> Vgl. Meffert, H., 1999, S. 16.“) hochgestellt. Aus optischen Erwägungen heraus können die **Fußnotenziffern** in der Fußnote manuell formatiert werden und zwar in der Form, dass die Fußnotenziffern nicht hochgestellt sind und durch eine runde Klammer vom eigentlichen Fußnotentext getrennt werden:

1) Vgl. Meffert, H., 1999, S. 16.

Die Fußnoten müssen eine **eindeutige Zuordnung** zu einem Ausdruck, Satzteil oder Satz erkennen lassen. Entsprechend des Bezuges erfolgt die Angabe unmittelbar nach Begriffen und vor oder nach den Interpunktionszeichen von Satzteilen bzw. Sätzen. Bezieht sich die Fußnote auf einen:

- bestimmten Begriff, so wird sie im Text unmittelbar nach diesem platziert,
- Satzteil, so erfolgt die Angabe vor dem letzten Interpunktionszeichen des Satzteils,
- Satz, so erfolgt die Angabe nach dem letzten Interpunktionszeichen des Satzteils.

Die Vorgehensweise bei der Kennzeichnung verdeutlicht folgendes Beispiel:

Ein zentraler Faktor für ein erfolgreiches strategisches Management der Kundenzufriedenheit besteht darin, dass Kollegen bzw. andere Abteilungen als interne Kunden<sup>1</sup> betrachtet werden<sup>2</sup>, deren Bedürfnisse es genauso zu befriedigen gilt, wie die der externen Kunden<sup>3,4</sup>.

In diesem Beispiel beziehen sich:

- Fußnote 1 auf den Begriff „interne Kunden“,
- Fußnote 2 auf den Satzteil („Ein zentraler Faktor für ein erfolgreiches strategisches Management der Kundenzufriedenheit liegt darin, dass Kollegen bzw. andere Abteilungen als interne Kunden betrachtet werden“),
- Fußnote 3 auf den Satzteil („deren Bedürfnisse es genauso zu befriedigen gilt, wie die der externen Kunden“) und
- Fußnote 4 auf den gesamten Satz.

Zur Angabe der Quelle in der Fußnote ist der so genannte **Kurzbeleg**, der auf das Literaturverzeichnis Bezug nimmt, zu verwenden. Beim Kurzbeleg werden im Quellennachweis der Fußnote der Name des Verfassers (Nachname ausgeschrieben, Vorname(n) abgekürzt), das Erscheinungsjahr und die Seitenzahl(en), auf der(denen) die entsprechenden Gedanken des Autors zu finden sind, angegeben, z.B.: Schneider, W., 2000, S. 94. Die vollständigen Angaben zur entsprechenden Quelle sind aus dem Literaturverzeichnis ersichtlich, z.B.: Schneider, W. (2000): Kundenzufriedenheit. Strategie, Messung, Management, Landsberg/Lech 2000. Der Verlagsort der Publikation wird ausschließlich im Literaturverzeichnis angegeben. Der Verlag wird nicht angegeben.

Sofern mehrere Veröffentlichungen eines Autors zitiert werden, die in einem Jahr erschienen sind, so ist in Ergänzung zur Jahreszahl ein weiteres Unterscheidungsmerkmal zur exakten Kennzeichnung der Quellen zu verwenden. Hierzu sind die im selben Jahr erschienenen Beiträge des Autors im Literaturverzeichnis mit fortlaufenden (kleinen) Buchstaben zu versehen, z.B. 2000a, 2000b, 2000c, usw., z.B.: Schneider, Willy (2000a): Kundenzufriedenheit. Strategie, Messung, Management, Landsberg/Lech 2000. Im Quellennachweis der Fußnote wird dann die um den Buchstaben erweiterte Jahreszahl verwendet, z.B.: Schneider, W., 2000a, S. 94.

Wenn auf einer Seite in unmittelbar aufeinander folgenden Quellenangaben derselbe Autor (dieselben Autoren) zitiert wird (werden), ist (sind) der (die) Name (Namen) durch „derselbe“ abgekürzt mit „ders.“ („dieselben“ abgekürzt mit „dies.“) zu ersetzen.

1) Vgl. Meffert, H., 2000a, S. 46.

2) Vgl. ders., 1999, S. 216.

Sofern in unmittelbar aufeinander folgenden Zitaten dieselbe Quelle verwendet wird, sind die Angabe des Namens bzw. der Namen und der Jahreszahl durch „ebenda“ abgekürzt mit „ebd.“ zu ersetzen.

1) Vgl. Meffert, H., 2000a, S. 46.

2) Vgl. ebd., S. 53.

Nehmen Zitate auf mehr als eine Seite des zitierten Werkes Bezug, so ist dies in der Quellenangabe der Fußnote exakt zu kennzeichnen, z.B.: „S. 1-2.“ oder „S. 6-10.“.

### **3.4 Literaturverzeichnis**

Im Literaturverzeichnis dürfen ausschließlich die Quellen aufgeführt werden, auf die in der Arbeit, das heißt im Text sowie in Abbildungen und Tabellen im Text oder im Anhang Bezug genommen wurde. Das Literaturverzeichnis umfasst also alle Quellen, deren Verwendung in der Arbeit durch Quellenangaben in den Fußnoten, in Abbildungen oder Tabellen kenntlich gemacht wurde. Der Aufbau des Literaturverzeichnisses hat nach der alphabetischen Reihenfolge der Namen der Verfasser zu erfolgen. Die Quellenangaben sind in Schriftgröße 12 mit 1½-zeiligem Abstand zu schreiben. Zwischen den Quellenangaben ist ein 12 Punkt großer Abstand einzuhalten.

Folgende Angaben sind grundsätzlich bei den im Literaturverzeichnis aufgeführten Quellen erforderlich:

- Name und Vorname des Autors (in Fettdruck)
- Titel des Werkes bzw. Aufsatzes
- Auflage, Band
- Erscheinungsort
- Erscheinungsjahr und Jahrgang
- Nummer des Heftes von Zeitschriften
- Seiten bzw. Spalten von Aufsätzen in Sammelwerken und Artikeln in Zeitschriften

Bei den genannten Kategorien sind im Einzelnen die nachfolgend aufgeführten Vorschriften zu beachten:

### (1) **Name und Vorname des Autors**

Bei Quellen, die von einem Autor verfasst wurden, sind dessen Name und dessen Vorname (ausgeschrieben oder abgekürzt mit dem ersten Buchstaben) anzugeben. Sofern Quellen von zwei oder drei Autoren verfasst wurden, sind alle Namen und Vornamen anzugeben. Bei Quellen mit mehr als drei Autoren reicht die Angabe des Namens und Vornamens des ersten Autors unter Angabe des Zusatzes „und andere“ abgekürzt mit „u.a.“. Sofern bei Quellen deren Verfasser nicht bekannt ist, müssen die betreffenden Quellen unter „ohne Verfasser“ abgekürzt mit „o.V.“ eingeordnet werden. Akademische Grade und Titel der Verfasser sind nicht aufzuführen. Liegt mehr als eine Veröffentlichung eines Autors bzw. einer Autorengruppe aus einem Erscheinungsjahr vor, so sind die Jahreszahlen mit fortlaufenden (kleinen) Buchstaben zu versehen, z.B. 2000a, 2000b, 2000c, etc. (vgl. hierzu den Abschnitt „3.3.2 Fußnoten“).

### (2) **Titel des Werkes bzw. Aufsatzes**

Bücher sind grundsätzlich mit ihrem vollständigen Titel anzugeben. Bei deutschen Quellen geht dieser in der Regel aus der CIP-Einheitsaufnahme der Deutschen Bibliothek hervor. Es empfiehlt sich deshalb grundsätzlich, die bibliographischen Angaben der verwendeten Bücher zu kopieren. Bei Aufsätzen in Sammelwerken sind zusätzlich zum Namen des Autors und des Titels des Aufsatzes angefügt durch den Hinweis „in:“ auch der Name (die Namen) des (der) Herausgebers (Herausgeber) mit dem Zusatz „(Herausgeber):“ abgekürzt mit „(Hrsg.):“ und der Titel des Sammelwerkes anzugeben. Bei Aufsätzen in Zeitschriften ist zusätzlich der Titel der Zeitschrift durch den Hinweis „in: Titel der Zeitschrift“ anzugeben.

### (3) **Auflage, Band**

Sofern ein Werk bereits in mehreren Auflagen erschienen ist, muss die Auflage angegeben werden. Grundsätzlich ist immer die aktuellste Auflage zu verwenden. Hat ein Werk mehrere Bände, so ist die Nummer des Bandes, z.B.: „Band 1“ anzugeben.

### (4) **Erscheinungsort**

Bei Büchern und vergleichbaren Schriften ist stets der Erscheinungsort anzugeben. Sofern ein Buch mehrere Erscheinungsorte hat, kann man sich auf die Wiedergabe des ersten mit dem Zusatz „u.a.“ beschränken. Bei Zeitschriften entfällt die Angabe des Erscheinungsortes.

(5) **Erscheinungsjahr und Jahrgang**

Bei Büchern ist das Erscheinungsjahr anzugeben, z.B.: Wiesbaden 1997. Bei Zeitschriften ist zusätzlich noch der Jahrgang aufzuführen, z.B.: „... in: Marketing - Zeitschrift für Forschung und Praxis, 20. Jg., 2000, ...“. Sofern eine Zeitschrift keine Angabe des Jahrgangs aufweist, ist der Zusatz „ohne Jahrgang“ abgekürzt mit „o. Jg.“ zu verwenden, z.B.: „... o. Jg., 2000, ...“.

(6) **Nummer des Heftes von Zeitschriften**

Bei Zeitschriften ist die Angabe der Heftnummer erforderlich, z.B.: „... in: Marketing - Zeitschrift für Forschung und Praxis, 20. Jg., 2000, Heft 3, ...“

(7) **Seiten bzw. Spalten von Aufsätzen in Sammelwerken und Artikeln in Zeitschriften**

Bei Aufsätzen in Sammelwerken und Artikeln in Zeitschriften sind die erste und letzte Seite bzw. Spalte des Aufsatzes bzw. Artikels anzugeben.

Für Quellen, die aus dem Internet stammen, gilt folgende Sonderregelung. Online-Publikationen sind dann nur dann zitierfähig, wenn es sich um Quellen handelt, die Personen oder Institutionen direkt zugeordnet werden können. Eine weitere Voraussetzung ist, dass eine eindeutige Benennung der Ressource mit der genauen Uniform Resource Locator-Adresse erfolgt. Die Angaben sind außerdem mit dem Datum des Abrufs aus dem Internet zu versehen. Die Internet-Quellen sollten zum Zeitpunkt der Abgabe der Arbeit nicht älter als zwei Monate sein. Internet-Quellen müssen grundsätzlich auf CD-ROM gespeichert werden, sodass die Möglichkeit einer Überprüfung gegeben ist. Nachfolgend findet sich ein beispielhafter Auszug aus einem Literaturverzeichnis:

**Abele, R.** (2000): Die Kunst, dem Kunden ein gutes Gefühl zu geben, in: Frankfurter Allgemeine Zeitung, Nr. 36 vom 12. Februar 2000, S. 64.

**Andreasen, A. R.** (1992): Verbraucherzufriedenheit als ein Beurteilungsmaßstab für die unternehmerische Marktleistung, in: Hansen, U./Stauss, B./Riemer, M. (Hrsg.): Marketing und Verbraucherpolitik, Stuttgart 1992, S. 182-195.

**Backhaus, K. u.a.** (1990): Multivariate Analysemethoden, 6. Aufl., Berlin 1990.

**Bauer, H. H./Grether, M./Leach, M.** (1999): Relationship Marketing im Internet, in: Jahrbuch der Absatz- und Verbrauchsforschung, 45. Jg., 1999, Heft 3, S. 284-302.

**Deutsche Bank AG** (2000): Servicegrundsätze der Deutschen Bank AG, Frankfurt am Main 2000.

**Deutsche Bank AG** (2001): Verhaltensrichtlinien für Mitarbeiter im Firmenkundengeschäft, unveröffentlichte interne Präsentation, Frankfurt am Main 2001.

**Deutsche Bank AG** (2009): Social Days – Arbeiterteams verbessern lokale Infrastruktur, [http://www.deutsche-bank.de/csr/de/content/social\\_days.htm](http://www.deutsche-bank.de/csr/de/content/social_days.htm), am 11.02.2009.

**Huber, R.** (1994): Qualitätszirkel, in: Diller, H. (Hrsg.): Vahlens Großes Marketinglexikon, München 1994, S. 989-990.

**Lingenfelder, M./Schneider, W.** (1991a): Die Kundenzufriedenheit. Bedeutung, Messkonzept und empirische Befunde, in: Marketing – Zeitschrift für Forschung und Praxis, 13. Jg., 1991, Heft 2, S. 109-119.

**Lingenfelder, M./Schneider, W.** (1991b): Die Zufriedenheit des Kunden, in: Marktforschung & Management, 35. Jg., 1991, Heft 1, S. 29-34.

**Meffert, H.** (1994): Marketing Management. Analyse – Strategie – Implementierung, Wiesbaden 1994.

**Müller, H.** (1995): Service-Marketing. Service-Kompetenz als unternehmerischer Faktor, Berlin u.a. 1995.

**o.V.** (1999a): Undercover-Einsatz für mehr Service: Mystery Shopping, in: Direkt Marketing, 35. Jg., 1999, Heft 9, S. 30.

**o.V.** (1999b): Überblick Customer-Relationship-Marketing, in: Acquisa Messespecial, o.Jg., 1999, S. 32.

**Rosenstiel, L. von/Neumann, P.** (1998): Psychologische Grundlagen des Dienstleistungsmarketing, in: Meyer, A. (Hrsg.): Handbuch Dienstleistungsmarketing. Band 1: Grundlagen und Rahmenbedingungen des Dienstleistungsmarketing - Managementaspekte von Dienstleistungsanbietern - Programmatische Aspekte des externen Marketing - Programmatische Aspekte des internen Marketing, Stuttgart 1998, S. 33-46.



### **3.5 Verwendung von Abbildungen und Tabellen**

Abbildungen und Tabellen fungieren als inhaltliche und optische Ergänzungen eines Textes. Sie erhöhen bei einer gelungenen Integration in den Text sowie ansprechender Gestaltung<sup>5</sup> die Aufnahmebereitschaft des Lesers in starkem Maße. Abbildung und Tabellen können beispielsweise für folgende Zwecke verwendet werden:

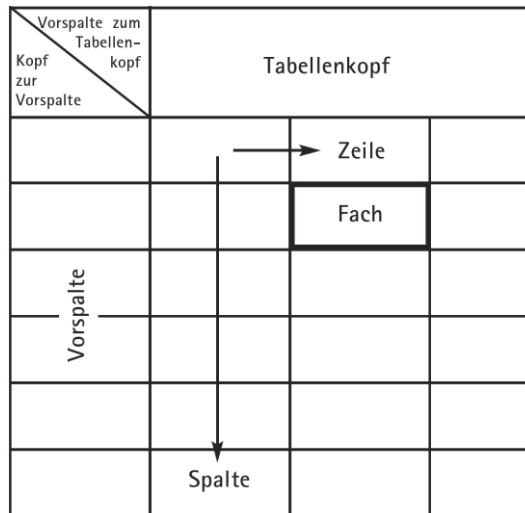
- Visualisierung von komplexen theoretischen Zusammenhängen oder von Prozessen
- Visualisierung der Struktur der wissenschaftlichen Arbeit
- Erläuterung von Sachverhalten
- Darstellung der Ergebnisse empirischer Studien

Tabellen und Abbildungen sind grundsätzlich Bestandteil des Textes. Deshalb muss im Text auf alle Tabellen und Abbildungen Bezug genommen werden. Komplexe Darstellungen sind umfassend zu erläutern. Trotzdem müssen alle Tabellen und Abbildungen grundsätzlich allein verständlich sein. Bei komplexen Darstellungen empfiehlt es sich deshalb, mit erläuternden Legenden zu arbeiten. Aus dem erforderlichen Zusammenhang zwischen Text und Abbildungen bzw. Tabellen, ergibt sich, dass diese dort im Text zu platzieren sind, wo sich auch die entsprechenden Ausführungen finden. Eine Ausnahme hiervon stellen lediglich die Tabellen und Abbildungen dar, die im Anhang untergebracht werden. In den Anhang sollten grundsätzlich die Abbildungen und Tabellen eingebunden werden, die sich über mehr als zwei Seiten erstrecken.

Tabellen bestehen grundsätzlich aus Tabellenkopf, Vorspalte, Zeilen, Spalten und Fächern bzw. Zellen. Der Tabellenkopf kennzeichnet den Inhalt der Spalten, die Vorspalte den Inhalt der Zeilen. Die Zelle in der Kreuzung von Tabellenkopf und Vorspalte kann entweder als Kopf zur Vorspalte oder als Vorspalte zum Tabellenkopf fungieren oder leer bleiben. Sofern sie als Vorspalte zum Tabellenkopf fungiert, sollte dies durch entsprechende grafische Gestaltung, z.B. Schraffierung, kenntlich gemacht werden. Bei einer gleichzeitigen Verwendung als Kopf zur Vorspalte und als Vorspalte zum Tabellenkopf ist sie durch einen diagonalen Strich entsprechend aufzuteilen. Die nachfolgende Grafik visualisiert den Aufbau von Tabellen.

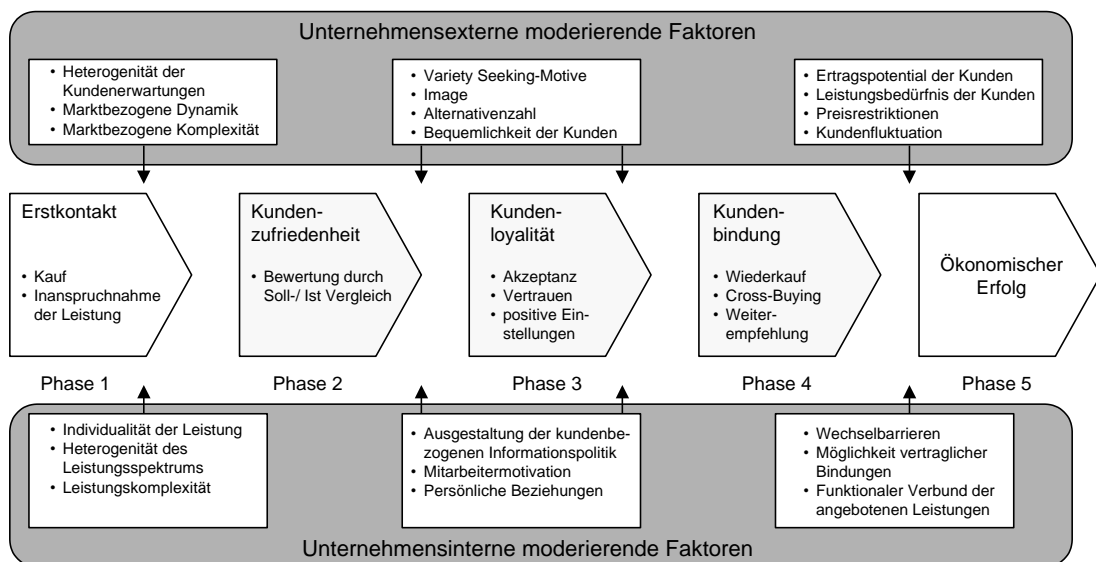
---

<sup>5</sup> Die Verwendung von „eingescannten“ Grafiken ist in wissenschaftlichen Arbeiten untersagt.



Alle Darstellungen, die keine Tabellen sind bezeichnet man als Abbildungen. Abbildungen und Tabellen sind separat fortlaufend zu nummerieren und in ein Abbildungs- und in ein Tabellenverzeichnis aufzunehmen. Die Automatisierungsmöglichkeiten moderner Textverarbeitungsprogramme sind einzusetzen. Abbildungen und Tabellen müssen mit einem aussagefähigen Titel und einem genauen Quellenhinweis (Vgl. hierzu Abschnitt „3.3.1 Zitate“) versehen werden. Der Titel ist über, der Quellenhinweis unter der Abbildung bzw. Tabelle zentriert einzufügen. Zwischen Überschrift und Abbildung bzw. Tabelle, zwischen Abbildung bzw. Tabelle und Quellenangabe sowie zwischen Quellenangabe und nachfolgendem Text sind jeweils 12 Punkte Abstand zu halten. Das nachfolgende Beispiel verdeutlicht das vorgeschriebene Layout von Abbildungen.

Abbildung 1: Wirkungskette der Kundenbindung



Quelle: In Anlehnung an Bruhn, M., 1998, S. 60.

### 3.6 Verwendung von Abkürzungen

Abkürzungen im Text sind grundsätzlich zu vermeiden. Eine Ausnahme hiervon bilden zunächst die laut DUDEN geläufigen Abkürzungen (z.B., bspw., etc., usw.). Diese Abkürzungen werden nicht ins Abkürzungsverzeichnis aufgenommen. Außerdem können im wissenschaftlichen Sprachgebrauch verwendete Abkürzungen, z.B. CRM für Customer Relationship Management, CI für Corporate Identity benutzt werden. Die in der Arbeit (Text, Abbildungen, Tabellen, Fußnoten, Literaturverzeichnis, Anhang) verwendeten Abkürzungen aus dem wissenschaftlichen Sprachgebrauch sind ins Abkürzungsverzeichnis aufzunehmen. Abkürzungen aus Bequemlichkeit oder zum Sparen von Platz, beispielsweise „U.“ für Unternehmen sind nicht erlaubt. Die nachfolgend aufgeführten Abkürzungen dürfen nur bei Quellenangaben in den Fußnoten und im Literaturverzeichnis benutzt werden und sind im Abkürzungsverzeichnis nicht aufzuführen.

Aufl.	=	Auflage
Bd.	=	Band
ders.	=	derselbe
dies.	=	diesselbe(n)
ebd.	=	ebenda
Hrsg.	=	Herausgeber
Jg.	=	Jahrgang
Nr.	=	Nummer
o.J.	=	ohne Jahresangabe
o.V.	=	ohne Verfasserangabe
S.	=	Seite
Sp.	=	Spalte
Verf.	=	Verfasser
Verl.	=	Verlag
Vgl.	=	vergleiche
zit. nach	=	zitiert nach

Die Arbeit muss sich einer durchgehend einheitlichen Symbolik bedienen. Sofern fremde Quellen herangezogen werden, die andere als die in der Arbeit verwendeten Abkürzungen enthalten, so sind diese unter Wahrung der inhaltlichen Übereinstimmung den in der Arbeit verwendeten anzupassen. Eine Ausnahme hiervon bilden wörtliche Zitate, in denen die Symbolik des zitierten Autors beibehalten wird.

### 3.7 Anhang

In den Anhang gehören alle Elemente einer wissenschaftlichen Arbeit, die nicht in den Text integriert werden können bzw. sollen. Hierbei handelt es sich insbesondere um

- Abbildungen und Tabellen, die sich über mehrere Seiten erstrecken,
- Gesprächsleitfaden bzw. Fragebogen von empirischen Arbeiten,
- Auswertungen des Datenmaterials von empirischen Arbeiten,
- CD-ROMs und andere Medien.

Wenn der Anhang umfangreiches Material enthält, das sich zu inhaltlich getrennten Blöcken (Abbildungen, Tabellen, Fragebogen, Datenmaterial) zusammenfassen lässt, dann empfiehlt es sich, den Anhang in mehrere Teile zu strukturieren, z.B. Anhang A: Abbildungen, Anhang B: Tabellen, Anhang C: Fragebogen der Untersuchung, Anhang D: Auswertung und Anhang E: CD-ROMs. In diesem Fall ist auf der ersten Seite des Anhangs ein Anhangsverzeichnis einzufügen.

### 3.8 Eidesstattliche Erklärung

Alle schriftlichen Arbeiten (Seminar-, Projekt-, Bachelorarbeit) müssen gemäß § 5 Absatz 3 der Studien- und Prüfungsordnung DHBW Wirtschaft eine besondere Erklärung zum Abschluss der Arbeit aufweisen, mit der an Eides Statt die selbständige Anfertigung der vorgelegten Arbeit versichert wird. Diese Erklärung ist in allen eingereichten Exemplaren handschriftlich mit Orts- und Datumsangabe zu versehen und mit Vor- und Nachnamen zu unterzeichnen. Für diese **eidesstattliche Erklärung** ist folgender Text zu verwenden:

„Ich versichere hiermit, dass ich meine Bachelorarbeit (bzw. Projektarbeit oder Seminararbeit) mit dem Thema: (...) selbstständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt habe. Ich versichere zudem, dass die eingereichte elektronische Fassung mit der gedruckten Fassung übereinstimmt.“

---

*Ort, den Datum*

---

*Eigenhändige Unterschrift des Verfassers*

### **3.9 Sperrvermerk**

Sofern von der Ausbildungsstätte ein Sperrvermerk gewünscht wird, ist gemäß der Studien- und Prüfungsordnung DHBW Wirtschaft folgende Formulierung zu verwenden:

„Der Inhalt dieser Arbeit darf weder als Ganzes noch in Auszügen Personen außerhalb des Prüfungsprozesses und des Evaluationsverfahrens zugänglich gemacht werden, sofern keine anders lautende Genehmigung der Ausbildungsstätte vorliegt.“

## **4. Hinweise zur formalen Gestaltung wissenschaftlicher Arbeiten**

### **4.1 Ordnungsschema für wissenschaftliche Arbeiten**

Für die formale Ordnung von Projekt- und Bachelorarbeiten ist ausnahmslos folgendes Schema anzuwenden:

- (1) Titelblatt
- (2) Inhaltsverzeichnis
- (3) Abkürzungsverzeichnis
- (4) Abbildungsverzeichnis
- (5) Tabellenverzeichnis
- (6) Text
- (7) Anhang (unter Umständen mehrteilig mit Anhangsverzeichnis)
- (8) Literaturverzeichnis
- (9) Eidesstattliche Erklärung

Sofern einer wissenschaftlichen Arbeit der Sperrvermerk eines Ausbildungsunternehmens beigelegt werden muss, ist dieser vor dem Titelblatt der Arbeit einzufügen.

### **4.2 Titelblatt**

Das Titelblatt der wissenschaftlichen Arbeiten muss folgende Angaben enthalten

- Thema der Arbeit,
- Art der wissenschaftlichen Arbeit,
- Institution an der die wissenschaftliche Arbeit angefertigt wurde,
- Gutachter oder Gutachterin,
- Vor- und Zunamen des Bearbeiters/der Bearbeiterin sowie dessen/deren Anschrift,
- vollständige Kursbezeichnung,
- Abgabetermin.

Die Verwendung von Logos oder Bildern auf dem Titelblatt wissenschaftlicher Arbeiten ist nicht gestattet. Des Weiteren ist auf dem Titelblatt kein Farbdruck zulässig.

Das Design des Titelblattes hat dem des nachfolgenden Beispiels zu entsprechen:

**Das Franchising als ein Instrument zur  
Internationalisierung von Dienstleistungsmarken.  
Theoretische Analyse und praktische Umsetzung dargestellt  
am Beispiel der Autovermietung Sixt.**

**Bachelorarbeit**

vorgelegt im

**Studiengang BWL-Dienstleistungsmarketing  
Duale Hochschule Baden Württemberg – Mannheim**

Gutachter:

Prof. Dr. Lothar Weinland

Eingereicht von:

Marcel Christian Janssen  
Am Faulenzerbuckel 12  
28533 Entenhausen

WDLM2013B

Tag der Abgabe: 30.06.2016

### **4.3 Umfang der Arbeit**

Für den Umfang der wissenschaftlichen Arbeiten gelten die folgenden Vorgaben:

**Projektarbeiten:** **20 - 30 Seiten** formatiert gemäß den Richtlinien zur Anfertigung wissenschaftlicher Arbeiten des SG DLM

**Bachelorarbeit:** **60 - 80 Seiten** formatiert gemäß den Richtlinien zur Anfertigung wissenschaftlicher Arbeiten des SG DLM

Der Umfang ist zu verstehen als der Gesamtumfang der Arbeit, das heißt, die Verzeichnisse sowie der Anhang der Arbeit sind bei der Ermittlung des Gesamtumfangs der wissenschaftlichen Arbeit einzubeziehen, nicht aber das Deckblatt, die Ehrenwörtliche Erklärung und der Sperrvermerk. Abweichungen von diesen Vorgaben sind grundsätzlich nicht möglich. In Einzelfällen kann der betreuende Studiengangsleiter Sonderregelungen treffen. Nicht genehmigte Abweichungen vom Sollumfang – im Sinne von Über- und Unterschreitungen – sind unzulässig und führen zu einem angemessenen Notenabschlag.

### **4.4 Schriftart, -größe und Zeilenabstand**

Die Projektarbeiten und die Bachelorarbeit sind in der Proportionalchrift Arial zu schreiben. Die Verwendung anderer Schriftarten ist nicht zulässig. Sowohl im Text als auch in den Fußnoten ist Blocksatz zu verwenden. Die Schriftgröße muss im Text 12 Punkt, in den Fußnoten 10 Punkt betragen. Die Überschriften im Text müssen grundsätzlich eine Schriftgröße von 12 Punkt aufweisen. Lediglich die Titel der ersten Gliederungsebene (1., 2., etc.) müssen in 14 Punkt formatiert werden. In allen Abbildungen und Tabellen ist mindestens eine Schriftgröße von 10 Punkt zu verwenden. Für die Titel und die Quellenhinweise von Abbildungen und Tabellen ist jeweils eine Schriftgröße von 12 Punkt zu verwenden. Die gesamte wissenschaftliche Arbeit (Text, Verzeichnisse, etc.) ist grundsätzlich in 1½-zeiligem Zeilenabstand zu schreiben. Eine Ausnahme hiervon bilden lediglich die Fußnoten, die in einzeiligem Abstand geschrieben werden müssen. Tabellen im Text können in einzeiligem oder 1½-zeiligem Zeilenabstand angefertigt werden. Vor neuen Absätzen ist grundsätzlich ein Abstand von 12 Punkten vorzusehen. Abweichungen von diesen Regelungen sind nicht möglich und führen zu einem angemessenen Notenabschlag.



#### **4.5 Hervorhebungen**

Im Text und in den Fußnoten können zur Verbesserung der Lesbarkeit des Textes wichtige Begriffe durch Fettdruck hervorgehoben werden. Farbdruck ist im Text und in den Verzeichnissen nicht erlaubt. Grundsätzlich ist mit Hervorhebungen „sparsam“ umzugehen. Die Namen von Autoren und Unternehmen sind im Text durch Kursivdruck zu markieren. Abbildungen und Tabellen im Text und im Anhang können farbig gedruckt werden. Hierbei ist allerdings darauf zu achten, dass die Verwendung von Farbe die Lesbarkeit der Abbildungen und Tabellen verbessert.

#### **4.6 Nummerierung der Seiten**

Mit Ausnahme des Titelblattes und der Eidesstattlichen Erklärung sind sämtliche Blätter der Arbeit zu nummerieren. Inhalts-, Abkürzungs-, Abbildungs- und Tabellenverzeichnis sind mit römischen Ziffern (I, II, III etc.), der Text, der Anhang, das Literaturverzeichnis mit arabischen Ziffern (1, 2, 3 etc.) zu paginieren. Die Seitenzahl ist am oberen Seitenrand zentriert einzufügen. Es ist nicht erlaubt, die Kopfzeile zur Einfügung der jeweiligen Abschnittstitel zu verwenden. Abweichungen hiervon sind nicht möglich.

#### **4.7 Ränder**

Auf der linken und rechten Seite des Blattes ist jeweils ein Rand von 3 cm Breite freizulassen. Der Abstand vom oberen Ende des Blattes zum Text sollte 2,5 cm betragen. In diesem Bereich steht die Seitenzahl. Der Abstand der Seitenzahl zum Text sollte zirka einen Zentimeter betragen. Am unteren Ende des Blattes ist ein Abstand von 1,5 cm freizuhalten.

#### **4.8 Art des Papiers und Bindung der Arbeit**

Für die wissenschaftlichen Arbeiten sind ausschließlich weiße DIN-A4-Blätter in der Papierqualität 80 g/m<sup>2</sup> zu verwenden. Der Einsatz von Recycling-Papier ist nicht zulässig. Die Blätter dürfen nur einseitig bedruckt werden. Projekt- und Bachelorarbeiten müssen gebunden werden. Bei Projektarbeiten ist eine einfache Klebebindung (Spiralbindungen sind nicht zulässig!) ausreichend. Für Bachelorarbeiten ist eine hochwertigere – der Arbeit angemessene – Bindung empfehlenswert.

#### **4.9 Anzahl einzureichender Exemplare**

Die wissenschaftlichen Arbeiten (Seminar-, Projekt-, Bachelorarbeiten) sind in **gedruckter Form** im Sekretariat des Studiengangs einzureichen. Den Arbeiten muss eine **CD-ROM** oder **DVD** beigelegt werden, auf der die komplette Arbeit im Format des Textverarbeitungsprogramms Microsoft Word digital enthalten ist. Im Einzelnen gelten für die Einreichung folgende Vorgaben:

**Projektarbeit I:** **Zwei** gedruckte Exemplare und eine CD-ROM/DVD

**Projektarbeit II:** **Zwei** gedruckte Exemplare und eine CD-ROM/DVD

**Seminararbeit:** **Zwei** gedruckte Exemplare und eine CD-ROM/DVD

**Bachelorarbeit:** **Zwei** gedruckte Exemplare und eine CD-ROM/DVD

### **5. Anfertigungszeitraum**

Die Bearbeitungszeit für die Bachelorarbeit beträgt gemäß § 19 Absatz 4 der Studien- und Prüfungsordnung DHBW Wirtschaft 12 Wochen. Die jeweils geltenden Bearbeitungszeiträume für die Projektarbeiten und die Bachelorarbeit werden den Studierenden von den zuständigen Studiengangsleitern oder von einem Mitglied des hauptamtlichen Lehrkörpers durch schriftliche Ankündigung in den Vorlesungen bekannt gemacht. Die Ausbildungsunternehmen werden über die Bearbeitungszeiträume informiert.

### **6. Literaturempfehlungen**

**Bänsch, A.:** Wissenschaftliches Arbeiten, 11. Auflage, München, 2013.

**Theisen, M. R.:** Wissenschaftliches Arbeiten: Technik. Methodik. Form, 16. Auflage, München 2013.

**Töpfer, A.:** Erfolgreich Forschen. Ein Leitfaden für Bachelor-. Master-Studierende und Doktoranden, 3. Auflage, Berlin u.a., 2012.